



© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

# MANAJEMEN PONDOK PESANTREN DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN SANTRI DI PONDOK PESANTREN NURUL ISLAM KAMPUNG BARU KECAMATAN GUNUNG TOAR KABUPATEN KUANTAN SINGINGI

## TESIS

Diajukan Untuk Melengkapi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Magister Pendidikan (M.Pd.) Pada Program Studi Pendidikan Agama Islam Konsentrasi Manajemen Pendidikan Islam



UIN SUSKA RIAU

OLEH:

MIKI SANJAYA  
NIM. 21691104769

<b>MILIK</b>	
PERPUSTAKAAN PPS UIN SULTAN SYARIF KASIM RIAU	
NO.	2020 11 TPA1
TGL	9 Feb 2020
PARAF	

**PROGRAM PASCASARJANA (PPs)  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
1441 H. / 2019 M.**

© Hakcipta milik UIN Suska Riau

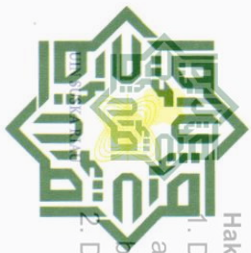
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

NO.	_____
TGL	_____
PARAF	_____

MILIK  
PERPUSTAKAAN  
SULTAN SYARIF KASIM RIAU



KEMENTERIAN AGAMA RI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
**PASCASARJANA**  
**كلية الدراسات العليا**  
**THE GRADUATE PROGRAMME**

Alamat : Jl. KH. Ahmad Dahlan No. 94 Pekanbaru 28129 PO.BOX. 1004  
Phone & Facs, (0761) 858832, Site : pps.uin-suska.ac.id E-mail : pps@uin-suska.ac.id

## Lembaran Pengesahan

Nama  
Nomor Induk Mahasiswa  
Gelar Akademik  
Jadid

Miki Sanjaya  
21691104769  
M.Pd (Magister Pendidikan)  
Manajemen Pondok Pesantren dalam Meningkatkan  
Mutu Pelayanan Santri di Pondok Pesantren Nurul  
Islam Kampung Baru Kec. Gunung Toar, Kab.  
Kuantan Singingi.

Tim Penguji

**Dr. Andi Murniati, M.Pd.**  
Penguji I / Ketua

**Dr. Rusdi, MA.**  
Penguji II / Sekretaris

**Dr. Risnawati, M.Pd.**  
Penguji III

**Dr. Hj. Nurhasnawati, M. Pd.**  
Penguji IV

Tanggal Ujian/Pengesahan 17 September 2019





## PENGESAHAN PENGUJI

Kami yang bertandatangan di bawah ini selaku Tim Penguji Tesis mengesahkan dan menyetujui bahwa Tesis yang berjudul: **“Manajemen Pondok Pesantren dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Santri di Pondok Pesantren Nurul Islam Kampung Baru Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi”**, yang ditulis oleh saudara:

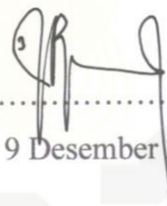
Nama : Miki Sanjaya  
 NIM : 21691104769  
 Program Studi : Pendidikan Agama Islam  
 Konsentrasi : Manajemen Pendidikan Islam

Telah diujikan dan diperbaiki sesuai dengan saran Tim Penguji Tesis Program Pascasarjana UIN Sultan Syarif Kasim Riau, pada tanggal 17 September 2019.

Penguji I,

**Dr. Risnawati, M.Pd**

NIP. 19650304 199303 2 003

  
 .....  
 Tgl. 9 Desember 2019

Penguji II,

**Dr. Hj. Nurhasnawati, M.Pd**

NIP. 19680206 199303 2 001

  
 .....  
 Tgl. 9 Desember 2019

Mengetahui,  
 Ketua Program Studi Pendidikan Agama Islam

  
**Dr. Andi Murniati, M. Pd**  
 NIP. 19650817 199402 2 001

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang  
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## PENGESAHAN PEMBIMBING

Kami yang bertanda tangan di bawah ini selaku Pembimbing Tesis mengesahkan dan menyetujui bahwa Tesis yang berjudul: **“Manajemen Pondok Pesantren dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Santri di Pondok Pesantren Nurul Islam Kampung Baru Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi”**, yang ditulis oleh saudara:

Nama : Miki Sanjaya  
NIM : 21691104769  
Program Studi : Pendidikan Agama Islam  
Konsentrasi : Manajemen Pendidikan Islam

Telah diperbaiki sesuai dengan saran Tim Pembimbing Tesis Program Pascasarjana UIN Sultan Syarif Kasim Riau yang telah diujikan pada tanggal 17 September 2019.

Pembimbing I,

**Dr. H. M. Syaifuddin, M. Ag**

NIP. 19740704 199803 1 001

Tgl. 9 Desember 2019

Pembimbing II,

**Dr. Ellya Roza, M. Hum**

NIP. 19601123 199203 2 001

Tgl. 9 Desember 2019

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Pendidikan Agama Islam

**Dr. Andi Murniati, M. Pd**  
NIP. 19650817 199402 2 001

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PENGESAHAN PEMBIMBING

Kami yang bertanda tangan di bawah ini selaku Pembimbing  
mengesahkan dan menyetujui bahwa Tesis yang berjudul: "Manajemen  
Pasar dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Nanti di  
Pasar Nanti Kecamatan Batu Kuantan Gunung Tar  
Kuantan Singingi" yang ditulis oleh:

Nama : Miki Sanjaya  
NIM : 201601104769  
Program Studi : Pendidikan Agama Islam  
Konsentrasi : Manajemen Pendidikan Islam

Telah dipertahankan sesuai dengan surat Tim Pembimbing Tesis  
Pascasarjana UIN Sultan Syarif Kasim Riau yang telah ditandatangani pada tanggal  
September 2019.

Pembimbing I  
Dr. H. M. Syaifuldin, M. Ag  
NIP. 19740301-198003-1-001

Pembimbing II  
Dr. Eliza Roesli, M. Hum  
NIP. 19801123-198002-2-001

Dr. Andi Murniati, M. Pd  
NIP. 19620817-198402-2-001





Hak Cipta: Dilarang menjiplak atau menyalin sebagian atau seluruhnya tanpa izin dari penerbit. UIN Suska Riau

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.


## PERSETUJUAN

Kami yang bertanda tangan di bawah ini selaku pembimbing Tesis, dengan ini menyetujui bahwa Tesis yang berjudul **"Manajemen Pondok Pesantren dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Santri di Pondok Pesantren Nurul Islam Kampung Baru Kec. Gunung Toar Kab. Kuantan Singingi"** yang ditulis oleh:

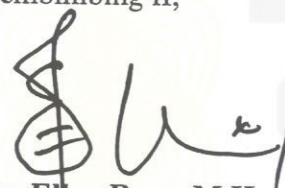
Nama : Miki Sanjaya  
NIM : 2169104769  
Program Studi : Pendidikan Agama Islam  
Konsentrasi : Manajemen Pendidikan Islam

untuk diajukan dalam Sidang Munaqasyah Tesis pada Program Pascasarjana UIN Sultan Syarif Kasim Riau.

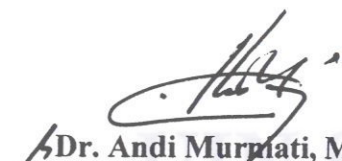
Tanggal: 18 Juli 2019  
Pembimbing I,

  
**Dr. H. M. Syaifuddin, M.Ag**  
NIP. 19740704 199803 1 001

Tanggal: 18 Juli 2019  
Pembimbing II,

  
**Dr. Ellya Roza, M.Hum**  
NIP. 19601123 199203 2 001

Mengetahui,  
Ketua Prodi Studi Pendidikan Agama Islam

  
**Dr. Andi Murmanti, M.Pd**  
NIP. 19650817 199402 2 001



**Dr. H. M. SYAIFUDDIN, M.Ag**  
DOSEN PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SULTAN SYARIF KASIM RIAU

**NOTA DINAS**

Perihal: Tesis Saudara  
Miki Sanjaya

Kepada Yth:  
**Direktur Program Pascasarjana**  
UIN Sultan Syarif Kasim Riau  
Di –  
Pekanbaru

*Assalamu'alaikum wr.wb.*

Setelah kami membaca, meneliti, mengoreksi, dan mengadakan perbaikan terhadap isi Tesis saudara:

Nama : Miki Sanjaya  
NIM : 2169104769  
Program Studi : Pendidikan Agama Islam  
Konsentrasi : Manajemen Pendidikan Islam  
Judul : Manajemen Pondok Pesantren dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Santri di Pondok Pesantren Nurul Islam Kampung Baru Kec.Gunung Toar Kab. Kuantan Singingi

Maka dengan ini dapat disetujui untuk diuji dan diberikan penilaian, dalam sidang ujian Tesis Program Pascasarjana UIN Suska Riau.

*Wassalamu'alaikum wr.wb*

Pekanbaru, 18 Juli 2019  
Pembimbing I,

**Dr. H. M. Syaifuddin, M.Ag**  
NIP.19740704 199803 1 001

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



© Hak Cipta UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**Dr. ELLYA ROZA, M.Hum**  
DOSEN PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SULTAN SYARIF KASIM RIAU

**NOTA DINAS**

Perihal : Tesis Saudara  
Miki Sanjaya

Kepada Yth:  
**Direktur Program Pascasarjana**  
UIN Sultan Syarif Kasim Riau  
Di –  
Pekanbaru

*Assalamu 'alaikum wr.wb*

Setelah kami membaca, meneliti, mengoreksi, dan mengadakan perbaikan terhadap isi Tesis saudara:

Nama : Miki Sanjaya  
NIM : 2169104769  
Program Studi : Pendidikan Agama Islam  
Konsentrasi : Manajemen Pendidikan Islam  
Judul : Manajemen Pondok Pesantren dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Santri di Pondok Pesantren Nurul Islam Kampung Baru Kec.Gunung Toar Kab. Kuantan Singingi

Maka dengan ini dapat disetujui untuk diuji dan diberikan penilaian, dalam sidang ujian Tesis Program Pascasarjana UIN Suska Riau.

*Wassalamu 'alaikum wr.wb*

Pekanbaru, 18 Juli 2019  
Pembimbing II,

**Dr. Elya Roza, M.Hum**  
NIP.19601123 199203 2 001

Hak Cipta UIN Suska Riau  
1. Dilarang mengutip, menyalin, atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.  
a. Pengutipan harus untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Miki Sanjaya  
 NIM : 21691104769  
 Tempat Tanggal Lahir : Teluk Beringin, 05 Agustus 1992  
 Program Studi : Pendidikan Agama Islam  
 Konsentrasi : Manajemen Pendidikan Islam

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tesis yang saya tulis dengan judul: *"Manajemen Pondok Pesantren dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Santri di Pondok Pesantren Nurul Islam Kampung Baru Kec. Gunung Toar Kab. Kuantan Singingi"* sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister pada Program Pascasarjana UIN Sultan Syarif Kasim Riau, merupakan hasil karya saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu yang terdapat di Tesis ini, yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebahagian Tesis ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan Gelar Akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pekanbaru, 18 Juli 2019



Miki Sanjaya  
 NIM. 21691104769

UIN SUSKA RIAU

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## KATA PENGANTAR

*Alhamdulillahirabbil 'alamin.*

Puji syukur kepada Allah SWT yang senantiasa menganugerahkan nikmat yang tidak terhingga banyaknya sehingga pada saat ini penulis dapat menyelesaikan penulisan tesis yang berjudul **"Manajemen Pondok Pesantren dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Santri di Pondok Pesantren Nurul Islam Kampung Baru"**. Shalawat serta salam semoga tetap terlimpahkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, bersama keluarga dan seluruh sahabat-sahabatnya serta orang-orang yang selalu taat akan perintah-Nya.

Penulis menyadari bahwa banyak sekali hambatan yang dilalui dalam proses penyusunan tesis ini. Tetapi atas bantuan serta dorongan dari berbagai pihak, baik berupa bimbingan, arahan, dukungan moril maupun materil, akhirnya hambatan tersebut dapat terlewati sehingga tersusunlah skripsi ini meskipun masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu dengan kerendahan hati penulis menyampaikan ucapan terima kasih terutama untuk yang teristimewa orang tua, mertua, istri dan anak penulis yang senantiasa memberikan dukungan dan pendampingan dengan sabar, dan ucapan terima kasih yang tulus kepada yang terhormat :

1. Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim RIAU yang telah memberikan bantuan dan fasilitas demi kelancaran penulisan tesis ini

2. Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim RIAU yang telah memberikan ijin dan sarana dalam penulisan tesis ini



3. Ketua dan Sekretaris Program Manajemen Pendidikan Islam yang telah memberikan sarana dan fasilitas dalam penulisan tesis ini
  4. Bapak Dr. Syaifuddin dan Ibu Dr. Ellya Roza selaku pembimbing yang telah memberikan banyak bimbingan dan pengarahan kepada penulis dalam menyusun tesis ini
  5. Kepala Perpustakaan pascasarjana Universitas Islam Negeri Sulthan Syarif Kasim Riau beserta para karyawan dan Bapak beserta ibu Karyawan Perpustakaan program Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
  6. Segenap staf Tata Usaha Program Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sultann Syarif Kasim RIAU yang telah memfasilitasi penulis selama menuntut ilmu di almamater tercinta ini
- Semoga segala bantuan dan amal baik yang telah diberikan kepada penulis baik pikiran, tenaga, dan materi dapat menjadi amal shaleh dan mendapat balasan yang lebih baik dari Allah SWT. Akhirnya, penulis berharap semoga Tesis ini bermanfaat khususnya bagi diri penulis dan umumnya bagi pembaca sekalian. Amin.

Wassalam,

Penulis

**MIKI SANJAYA**  
NIM. 21691104769





## DAFTAR ISI

Halaman Judul	
Nota Dinas	
Persetujuan Pembimbing	
Surat Pernyataan	
Kata Pengantar.....	i
Daftar Isi.....	iii
Daftar Tabel.....	vi
Daftar Gambar.....	vii
Pedoman Transliterasi.....	viii
Abstrak .....	ix

### BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	01
B. Penegasan Istilah.....	05
C. Identifikasi Masalah.....	17
D. Batasan Masalah.....	08
E. Rumusan Masalah.....	08
F. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	09

### BAB II KERANGKA TEORETIS

A. Landasan Teori.....	13
1. Manajemen Pondok Pesantren.....	13
2. Pondok Pesantren.....	17
3. Mutu Pelayanan.....	28
4. Manajemen Mutu.....	50



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

B. Konsep Operasional.....	67
C. Penelitian yang Relevan.....	68

### BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	73
B. Sumber Data.....	73
C. Metode Pengumpulan Data.....	74
D. Teknik Analisis Data.....	75

### BAB IV HASIL PENELITIAN

#### 1. Gambaran Umum Pondok Pesantren Nurul Islam

1. Letak Geografis Pondok Pesantren Nurul Islam.....	76
2. Profil Pondok Pesantren Nurul Islam.....	76
3. Sejarah Pondok Pesantren Nurul Islam.....	77
4. Visi Misi dan Tujuan Pondok Pesantren Nurul Islam.....	80
5. Keadaan Guru dan Staf Pondok Pesantren Nurul Islam.....	83
6. Keadaan Santri 5 Tahun Terakhir Pondok Pesantren Nurul Islam.....	84
7. Keadaan Sarana dan Prasarana Pondok Pesantren Nurul Islam.....	85
8. Struktur Organisasi Pondok Pesantren Nurul Islam.....	89
9. Kurikulum Pondok Pesantren Nurul Islam.....	90
10. Kegiatan Ekstrakurikuler Santri Pondok Pesantren Nurul Islam.....	90
11. Kegiatan Santri di Asrama Pondok Pesantren Nurul Islam.....	91

#### 2. Manajemen Pondok Pesantren dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Santri di Pondok Pesantren Nurul Islam

1. <i>Planing</i> .....	98
2. <i>Organizing</i> .....	101
3. <i>Actuating</i> .....	102
4. <i>Controlling</i> .....	104



### Hak Cipta dan Pendukung Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruhnya tanpa izin karena tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 3. Analisis dan Pembahasan

1. <i>Planing</i> .....	105
2. <i>Organizing</i> .....	107
3. <i>Actuating</i> .....	109
4. <i>Controlling</i> .....	113
5. Factor Pendukung dan Penghambat.....	114

## BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	123
B. Implikasi penelitian.....	124
C. Saran .....	125

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN-LAMPIRAN



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel IV.1 Profil Pondok Pesantren Nurul Islam.....	77
Tabel IV.2 Keadaan Guru/Pengasuh/dan Pegawai.....	83
Tabel IV.3 Keadaaan santri 5 tahun terakhir.....	84
Tabel IV.4 Prestasi Santri Pondok Pesantren Nurul Islam .....	85
Tabel IV.5 Sarana dan Prasarana Pondok Pesantren Nurul Islam.....	88
Tabel IV.6 Stuktur yayasan.....	89
Table IV. 7 Kegiatan Ekstrakurikuler Pondok Pesantren Nurul Islam.....	90
Tabel IV. 8 Kegiatan di asrama Pondok Pesantren Nurul Islam.....	92
Tabel IV. 9 Kegiatan Mingguan Pondok Pesantren Nurul Islam.....	93



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar IV.1 Gerbang Depan Pondok Pesantren Nurul Islam.....	89
Gambar IV.2 Asrama santri putra Pondok Pesantren Nurul Islam.....	90
Gambar IV.3. Asrama santri putri Pondok Pesantren Nurul Islam.....	90
Gambar IV.4 Gedung Mts Pondok Pesantren Nurul Islam.....	91
Gambar IV. 5 Kegiatan pagi santri.....	99
Gambar IV. 6. Kegiatan santri.....	104
Gambar IV. 7 Kredit point santri.....	105
Gambar IV. 8 Notulen Rapat Awal Tahun.....	108
Gambar IV. 9 Maklumat Pelayanan.....	113
Gambar IV. 10 Pelatihan Kurikulum.....	118
Gambar IV. 11 Pembangunan Mushalla dan asrama.....	119
Gambar IV. 12 Kotak saran santri.....	122
Gambar IV. 13 Notulen rapat bersama wali santri.....	124
Gambar IV. 14 Kegiatan bulan bersama wali santri.....	125



# PEDOMAN TRANSLITERASI

Pengalihan huruf Arab-Indonesia dalam naskah ini di dasarkan atas Surat Keputusan Bersama (SKB) Mentri agama dan Mentri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, tanggal 22 Januari 1988, No 158/1987 dan 0543.b/U/1987, sebagaimana yang tertera dalam buku Pedoman Transliterasi Bahasa Arab (*Aguide to Arabic Tranliteration*), INIS Fellow 1992.

## A. Konsonan

Arab	Latin	Arab	Latin
ا	A	ط	Th
ب	B	ظ	Zh
ت	T	ع	'
ث	Ts	غ	Gh
ج	J	ف	F
ح	H	ق	Q
خ	Kh	ك	K
د	D	ل	L
ذ	Dz	م	M
ر	R	ن	N
ز	Z	و	W
س	S	ه	H
ص	Sy	ء	'
ش	Sh	ي	Y
ض	Dl		

## B. Vokal, panjang dan diftong

Setiap penulisan bahasa Arab dalam bentuk tulisan latin vocal Fathah ditulis dengan "a" kasrah dengan "i" "dlommah dengan "u" sedangkan bacaan panjang masing-masing ditulis dengan cara berikut:

Vokal (a)	Â	misalnya	قال	menjadi	qala
Panjang=					
Vokal (i)	Î	misalnya	قيل	menjadi	qila





Panjang=

Vocal (U)    Ū    misalnya    دُون    menjadi    duna

Khusus panjang bacaan ya' nisbat, maka tidak boleh digantikan dengan "i" ,melainkan tetap ditulis dengan "iy" agar dapat menggambarkan ya' nisbat diakhirnya. Begitu juga untuk suara diftong, wawu dan ya' setelah *fathah* ditulis dengan "aw" dan "ay". Perhatikan contoh berikut:

Diftong    و    misalnya    قَوْل    menjadi    qawlun

(aw) =

Diftong    يَ    misalnya    خَيْر    menjadi    khayrun

(ay) =

*Ta' marbuthah* ditransliterasikan dengan "t" jika berada di tengah kalimat, tetapi apabila *Ta' marbuthah* tersebut berada di akhir kalimat, maka ditransliterasikan dengan menggunakan "h" misalnya *الرسالة للمدرسة* menjadi *al-risalatil al-mudarrisah*, atau apabila berada di tengah-tengah kalimat yang terdiri dari susunan *mudlaf* dan *mudlaf ilayh*, maka ditransliterasikan dengan menggunakan t yang disambungkan dengan kalimat berikutnya, misalnya *فى رحمة الله* menjadi *firahmatillah*.

### C. Kata Sandang dan lafadh al-Jalâlah

Kata sandang berupa "al (ال)" ditulis dengan huruf kecil, kecuali terletak di awal kalimat, sedangkan "al" dalam lafadh jalâlah yang berada di tengah-tengah kalimat yang disandarkan (*idhafah*) maka dihilangkan. Perhatikan contoh berikut ini:

- Al-Imâm al-Bukhâriy mengatakan...
- Al-Bukhâriy dalam muqaddimah kitabnya menjelaskan...
- Masyâ' Allâh kâna wâ mâ lam yasya' lam yakun.



## ABSTRAK

Miki Sanjaya : *Manajemen Pondok Pesantren dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Santri di Pondok Pesantren Nurul Islam Kampung Baru Kec. Gunung Toar Kab. Kuantan Singingi (Tesis Program Pascasarjana UIN Suska-Riau, 2019)*

Studi pendahuluan yang penulis lakukan menunjukan bahwa Pondok Pesantren Nurul Islam pada tahun ajaran ini mengalami peningkatan jumlah santri yang signifikan, dari tahu ajaran sebelumnya yang semula hanya 370 santri menjadi 434 santri. artinya terjadi peningkatan sekitar 18%, padahal pada tahun sebelumnya terjadi penurunan. Hal ini tentu tidak terlepas dari manajemen pelayanan yang dilakukan oleh pimpinannya. Untuk itu penulis ingin membuktikann hipotesis itu dengan sebuah penelitian dengan judul Manajemen Pondok Pesantren dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan terhadap Santri di Pondok Pesantren Nurul Islam Kampung Baru Kec. Gunung Toar Kab. Kuantan Singingi. Adapun rumusan masalah penelitian ini adalah : (1) Bagaimana Manajemen Pondok Pesantren Nurul Islam dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Santri dan (2) Apa saja factor yang mempengaruhi Manajemen Pondok Pesantren Nurul Islam dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Santri. Penelitian ini termasuk dalam jenis Penelitian Lapangan dengan pendekatan deskriptif kualitatif dengan menggunakan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, manajemen dilakukan dengan menerapkan fungsi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan, serta evaluasi dengan kata lain bisa dikatakan manajemen dalam peningkatan mutu pelayanan santri dilakukan dengan baik. Adapun yang menjadi factor-faktor pendukung dan penghambat dalam manajemen Pondok Pesantren Nurul Islam Kampung Baru dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan terhadap Santri, mencakup : pola kepemimpinan, kerja sama, peran serta wali santri dan masyarakat, pembiayaan dan sarana dan prasarana.

1. Hak Cipta dilindungi Undang-undang.
- a. Dilarang menyalin, mengutip sebagian atau seluruhnya atau cara lainnya, tanpa izin dari UIN Suska Riau.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





## ملخص

ميكي سنجايا (2019) : إدارة المعهد في تحسين جودة الخدمات لطلاب معهد نور الإسلام في منطقة كامبونج بارو جونونج توار بمديرية كوانتان سينجيني.

دلت الدراسة الأولية التي أجراها الباحث على وجود زيادة كبيرة في عدد الطلاب بمعهد نور الإسلام في هذه السنة الدراسية، من السنة الدراسية السابقة التي أصبحت في البداية فقط 370 طالبا والآن أصبحت في هذه الدراسة 434 طالبا. وهذا يعني أن هناك زيادة بنسبة 18 %، على الرغم من أنه في العام السابق كان هناك انخفاض. بالتأكيد لا يمكن فصل هذا عن إدارة الخدمات التي تقوم بها القيادة. لهذا السبب، أراد الباحث إثبات الفرضية من خلال الدراسة بعنوان " إدارة المعهد في تحسين جودة الخدمات لطلاب معهد نور الإسلام في منطقة كامبونج بارو جونونج توار بمديرية كوانتان سينجيني. صياغة مشكلة هذا البحث هي: (1) كيف يتم إدارة المعهد في تحسين جودة الخدمات لطلاب معهد نور الإسلام؟ و (2) ما هي العوامل التي تؤثر على إدارة المعهد في تحسين جودة الخدمات لطلاب معهد نور الإسلام؟ يتم تضمين هذه الدراسة في نوع الدراسة الميدانية مع منهج وصفي نوعي باستخدام تقنيات جمع البيانات من خلال الملاحظة والمقابلات ودراسات الوثائق. نتائج الدراسة أن الإدارة يتم تنفيذها من خلال تنفيذ وظائف التخطيط والتنظيم والتنفيذ والمراقبة، فضلاً عن التقييم بمعنى آخر، ويمكن القول أن الإدارة في تحسين جودة الخدمات لطلاب معهد نور الإسلام جيدة. أما بالنسبة للعوامل الداعمة والمثبطة في إدارة المعهد في تحسين جودة الخدمات لطلاب معهد نور الإسلام كامبونج بارو، بما في ذلك: أنماط القيادة، والتعاون، ومشاركة الأولياء من الطلاب والمجتمع، والتمويل والمرافق والبنية التحتية.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## ABSTRACT

**Miki Sanjaya (2019): Management of Islamic Boarding School in Improving the Quality of Services for Students of Nurul Islam Islamic Boarding School in Kampung Baru, Gunung Toar Sub-district, Kuantan Singingi District**

A preliminary study that had been conducted shows that Islamic Boarding School of Nurul Islam in this academic year has a significant improvement in the number of students from only 370 students in the previous academic year to become 434 students. It means that there is an improvement by 18%. In fact, there was a decline in the previous academic year. This certainly cannot be separated from the management services that were carried out by the school principal. For this reason, the writer wants to prove the hypothesis by carrying out a study entitled Islamic Boarding School Management in Improving the Quality of Service for Students in Islamic Boarding School of Nurul Islam in Kampung Baru of Gunung Toar sub-district of Kuantan Singingi district. The formulations of the problems in this study are: (1) How is the management of Nurul Islam Islamic Boarding School in improving the quality of services for students? and (2) What are the factors that influence the management of Nurul Islam Islamic Boarding School in increasing the quality of services for students? This is a field research that has been carried out in a qualitative descriptive approach by involving these data collection techniques: observation, interviews, and documentation studies. The results of the study show that management was carried out by the taking actions for planning, organizing, implementing and monitoring functions, as well as evaluating. In other words, the management for improving the quality of services for students was done well. As for the supporting and inhibiting factors in the management of the boarding school in improving the quality of services for the students include: leadership patterns, cooperation, participation of the students as well as parents and community, funding, and facilities and infrastructure.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengcantumkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Pendidikan merupakan persoalan penting bagi semua umat. Pendidikan selalu menjadi tumpuan harapan untuk mengembangkan individu dan masyarakat. Pendidikan merupakan alat untuk memajukan peradaban, mengembangkan masyarakat dan membuat generasi mampu berbuat banyak bagi kepentingan mereka. Tujuan pendidikan sinkron dengan tujuan hidup bangsa, yaitu melahirkan individu, keluarga dan masyarakat yang shaleh, serta menumbuhkan konsep-konsep kemanusiaan yang baik di antara umat manusia dalam mencapai suasana saling pengertian sehingga dapat melahirkan konsep-konsep yang sesuai dengan budaya, peradaban, dan warisan umat serta pandangannya tentang alam, manusia, dan hidup.<sup>1</sup>

Saat ini pendidikan Islam seperti madrasah dan pesantren memiliki banyak problem dalam segala aspek baik pada ukuran teratas maupun ukuran minimal dari visi dan misi, proses belajar, tata kelola, kualitas pengajar, fisik dan fasilitas, pendanaan, dan sistem informasi. Meskipun kita tidak setuju dengan dampak negative globalisasi, tetapi hal ini merupakan kebutuhan historis. Dengan demikian, pendidikan Islam harus berbenah dan berdaya dalam semua komponen pendidikannya.

<sup>1</sup>Muwahid Shulhan dan Soim, *Manajemen Pendidikan Islam: Strategi Dasar Menuju Peningkatan Mutu Pendidikan*, (Yogyakarta: Teras, 2013), hlm. 1





Hal penting untuk memperbaiki kualitas pendidikan Islam adalah aspek manajemen dan kepemimpinan.

Dalam mukernas ke-5 RMI (Rabithah al Ma'ahid al Islamiah) di Probolinggo pada 1996, disebutkan ada tiga peran dan fungsi pesantren sesuai watak kemandirian dan visi emansipatorisnya. Pertama, sebagai lembaga pendidikan dan pengajaran agama Islam. Artinya, pesantren ikut bertanggung jawab mencerdaskan kehidupan bangsa dan mempersiapkan sumber daya manusia Indonesia yang memiliki ilmu pengetahuan yang handai, serta dilandasi iman dan takwa yang kokoh. Kedua, sebagai lembaga perjuangan dan dakwah Islamiah. Artinya, pondok pesantren bertanggungjawab mensyiarkan agama Allah serta ikut berpartisipasi aktif dalam membangun kehidupan umat beragama serta meningkatkan kerukunan antarumat beragama dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Ketiga, sebagai lembaga pemberdayaan dan pengabdian masyarakat. Artinya, pesantren wajib mendarmabaktikan peran, fungsi, dan potensi emansipasi yang dimilikinya guna memperbaiki kehidupan serta memperkuat pilar eksistensi masyarakat demi terwujudnya masyarakat Indonesia yang adil, beradab, sejahtera, dan demokratis. Untuk mewujudkan tiga peran pesantren tersebut, ada beberapa hal yang perlu dilakukan oleh kalangan pesantren. Pertama, bahwa para santri, kiai, dan alumni pesantren hendaknya mau mengoptimalkan potensi yang ada dalam dirinya, serta mengoptimalkan sarana dan tradisi positif yang terdapat dalam pesantren. Selanjutnya, pesantren harus mau melakukan *tamaddun* alias memajukan pesantren. Utamanya pesantren yang manajemen dan administrasinya semua ditangani oleh sang

Hak Cipta Ditindungi Undang-Undang  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutipkan sumbernya  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta Ditindungi Undang-Undang  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutipkan sumbernya  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





Kiai. Selain itu, pesantren harus juga membenahi *tsaqafah*-nya, yakni tentang cara memberikan pencerahan kepada umat Islam agar supaya kreatif, inovatif, dan produktif, tapi tetap tidak melupakan orisinalitas sistem dan tradisi Islam yang positif.<sup>2</sup>

Manajemen mengawal dan memberikan arahan pada proses berjalannya sebuah lembaga pesantren dapat terpantau. Tak berbeda dengan lembaga pendidikan lain seperti sekolah formal, pendidikan pesantren juga membutuhkan manajemen untuk mengembangkan atau memajukan sebuah pesantren. Baik itu management dari mulai kurikulum, personalia, keuangan agar pesantren-pesantren lebih mampu dalam menghadapi berbagai tantangan dari waktu-waktu.<sup>3</sup>

Suatu organisasi atau lembaga dibentuk untuk mencapai tujuan bersama dan keberhasilan suatu Lembaga dapat terwujud apabila komponen-komponen di dalamnya berfungsi secara maksimal.<sup>4</sup> Suatu lembaga yang baik terdapat fungsi-fungsi manajerial yaitu : *planning, organizing, actuating, dan controlling*.

Masing-masing fungsi saling berkaitan dan merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan. Suatu lembaga akan mencapai tujuan dengan baik apabila mampu merencanakan program-program secara matang dengan memperhitungkan masa yang

<sup>2</sup> Ahmad Muhakamurrohman, "Pesantren : Santri, Kiai, dan Tradisi" Jurnal Kebudayaan Islam Vol. 12, No. 2, Juli - Desember 2014, hlm. 8

<sup>3</sup> Nur Rohmah Hayati, "Manajemen Pesantren dalam Menghadapi Dunia Global" jurnal Tarbawi Volume 1. No. 02, Juli – Desember 2015 (Jawa Tengah : UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta), hlm.3

<sup>4</sup> Wibowo, *Manajemen Kinerja* Edisi revisi IV (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), hlm. 1

akan datang, mengorganisasikan, melaksanakan serta mengevaluasi rencana yang telah dibuat.

Semakin besar bentuk lembaga menuntut kemampuan manajemen yang lebih baik, termasuk manajemen layanannya. Tanpa pengelolaan layanan yang bermutu dapat membuat pelanggan atau penerima jasa layanan kecewa. Oleh karena itu, penerapan fungsi-fungsi manajemen setiap lembaga pendidikan yang bermutu termasuk pendidikan pondok pesantren memiliki aktivitas-aktivitas pekerjaan tertentu dalam rangka mencapai tujuan organisasi yang tertuang dalam visi dan misinya.

Sekolah sebagai suatu institusi atau lembaga pendidikan merupakan sarana melaksanakan layanan belajar dan proses pendidikan.<sup>5</sup> Sekolah sebagai lembaga pendidikan merupakan lembaga yang menawarkan jasa layanan pendidikan terhadap masyarakat sebagai pelanggan. Pada intinya kepuasan pelanggan tergantung pada kualitas layanan yang diberikan oleh lembaga yang memasarkan produk, oleh sebab itu peningkatan kualitas layanan mendorong setiap lembaga untuk memberikan layanan sebaik mungkin kepada pelanggannya.<sup>6</sup>

Pelayanan yang baik dalam suatu organisasi atau lembaga yaitu ketika orang-orang di dalam lembaga tersebut mampu menjalin kerjasama yang baik dan jujur serta dapat menerapkan fungsi-fungsi manajemen dengan baik. Karena yang paling penting dalam suatu organisasi atau lembaga adalah sumber daya manusianya.

Sumber daya manusia merupakan sumber daya yang dipergunakan untuk

<sup>5</sup> Syaiful sagala, *Manajemen Strategik dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan*, Cet. 7 (Bandung: Alfabeta, 2017), hlm. 70

<sup>6</sup> Wibowo, *Op.Cit*, hlm. 7





menggerakkan dan mendayagunakan sumber daya lain untuk mencapai tujuan. Maka dari itu sumber daya manusia adalah aset penting dalam organisasi. Tercapainya tujuan organisasi hanya dimungkinkan karena adanya upaya yang dilakukan oleh orang-orang dalam organisasi tersebut.

Keberhasilan suatu jasa pelayanan dalam mencapai suatu tujuannya sangat tergantung pada penerapan fungsi-fungsi manajemen di lembaga itu. Pesantren yang mampu melakukan manajemen layanan dengan baik sehingga menghasilkan pelayanan yang bermutu kepada para pelanggannya akan sukses mencapai tujuannya.

Salah satu pesantren yang memperhatikan pelayanan yang bermutu adalah Pondok Pesantren Nurul Islam Kampung Baru. Salah satu program Pondok Pesantren Nurul Islam adalah memberikan pelayanan yang bermutu dan berkesinambungan kepada santri guna tercapainya visi pesantren yaitu "Melahirkan generasi yang *Tafaqquh Fiddin*, berakhlak mulia, berilmu, terampil, berprestasi, dan mandiri".<sup>7</sup> Tetapi tidak bisa dipungkiri bahwa kelemahan manajemen termasuk persoalan klasik yang sering melanda lembaga-lembaga pendidikan Islam<sup>8</sup> termasuk pesantren. Salah satu kelemahan yang terdapat dalam pengelolaan pesantren adalah masalah organisasi.<sup>9</sup> Jeleknya manajemen pondok pesantren menyebabkan institusi pendidikan nonformal ini dianggap sebagai lembaga pendidikan yang tetap

<sup>7</sup> Arsip Visi Misi dan Profil Pondok Pesantren Nurul Islam

<sup>8</sup> Agus Fakhruddin, "Prinsip-prinsip Manajemen Pendidikan Islam dalam Konteks Persekolahan", Jurnal Pendidikan Islam Ta'lim Vol 9 No 2 2011, hlm. 8

<sup>9</sup> Muwahid Shulhan dan Soim, *Op.Cit*, hlm. 158





## **F. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Sebagaimana rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ilmiah ini adalah :

- a. Untuk menganalisis Manajemen Pondok Pesantren Nurul Islam dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Santri
- b. Untuk menganalisis faktor yang mempengaruhi Manajemen Pondok Pesantren Nurul Islam dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Santri

### **2. Manfaat penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai berikut :

#### **a. Manfaat Teoritis :**

- 1) Memberikan sumbangan bagi pengembangan teori ilmu dan manajemen pendidikan
- 2) Bermanfaat bagi pemantapan dan aflikasi teori yang sedang berkembang dan layak digunakan sebagai bahan kajian ilmiah.

#### **b. Manfaat Praktis :**

- 1) Bagi lembaga pendidikan Islam di Indonesia dapat mengembangkan mutu pendidikan dilingkungan masing-masing.
- 2) Bagi Pondok Pesantren Nurul Islam, sebagai acuan menyusun program berikutnya, smengevaluasi manajemen telah dilaksanakan,
- 3) Bahan pemikiran bagi stake holder dan Instansi terkait khususnya Departemen Agama, dalam mengembangkan kualitas lembaga pendidikan Islam.

Hak cipta milik UIN Suska Riau  
1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB II

### KERANGKA TEORETIS

#### A. Landasan Teori

##### 1. Manajemen Pondok Pesantren

Manajemen berasal dari kata *to manage* yang artinya mengatur. Pengaturan dilakukan melalui proses dan diatur berdasarkan urutan-urutan dari fungsi-fungsi manajemen itu.<sup>23</sup> Manajemen adalah suatu proses atau kerangka kerja, yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang-orang ke arah tujuan organisasi atau maksud-maksud yang nyata.<sup>24</sup> Manajemen merupakan suatu system tingkah laku manusia yang kooperatif dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan kepemimpinan yang teratur melalui usaha yang terus menerus dilandasi tindakan yang rasional.<sup>25</sup>

Kata manajemen menurut asal katanya (etimologis) berasal dari bahasa latin *manus+agere*. *Manus* berarti tangan, sedangkan *agere* berarti melakukan, digabungkan menjadi kata kerja *managere* yang artinya menangani. *Managere* diterjemahkan ke dalam bahasa Inggris dalam bentuk kata kerja *to manage*, dengan kata benda *management*, *manager* untuk orang yang melakukan kegiatan manajemen. Jika diterjemahkan ke dalam bahasa Indonesia menjadi manajemen atau

<sup>23</sup> Malayu S.P Hasibuan, *Op.Cit*, hlm. 1

<sup>24</sup> George R. Terry dan Leslie W. Rue, *Op.Cit*, hlm. 1

<sup>25</sup> Syaiful sagala, *Op. Cit*, hlm.50



pengelolaan.<sup>26</sup> Adapun pengertian manajemen dari sudut fungsinya adalah proses, kegiatan merencanakan, pengorganisasian, pengarahan, pelaksanaan, dan pengendalian sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.<sup>27</sup>

Dari pengertian diatas, setidaknya ada beberapa point yang memiliki persamaan, diantaranya : sama-sama menggunakan bantuan orang lain untuk mencapai tujuan, atau dengan kata lain ada proses “kepemimpinan” yang dilakukan dalam upaya mengendalikan orang lain untuk mencapai apa yang menjadi tujuan dengan menerapkan fungsi-fungsi manajemen.

Menurut Akhmad Khorī,<sup>28</sup> bila merujuk kepada ayat alqur'an, pengertian yang sama dengan pengertian dan hakikat manajemen adalah *al-tadbir* (pengaturan). Kata ini merupakan derivasi dan kata *dabbara* (mengatur) yang banyak terdapat dalam Al-Qur'an. Seperti Firman Allah Swt: “Dia mengatur (*yudabbiru*) urusan dari langit ke bumi, kemudian (urusan) itu naik kepada-Nya dalam satu hari yang kadarnya (lamanya) adalah seribu tahun menurut perhitunganmu.”(Qs. Al-Sajdah: 05). Dalam surat lain Allah berfirman: “Katakanlah: "Siapakah yang memberi rezki kepadamu dari langit dan bumi, atau siapakah yang Kuasa (menciptakan) pendengaran dan penglihatan, dan siapakah yang mengeluarkan yang hidup dari yang mati dan

<sup>26</sup> Nur Aedi, *Dasar-Dasar Manajemen Pendidikan* (Bandung: CV. Pustaka Cendekia Utama, 2012), 25.

<sup>27</sup> Deden Makbulloh, *Manajemen Mutu Pendidikan Islam*, (Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2011), h. 40

<sup>28</sup> Ahmad Khorī, “*Manajemen Pesantren sebagai Khazanah Tonggak Keberhasilan Pendidikan Islam*”, *Manageria: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* Volume 2, Nomor 1, Mei 2017/1438, hlm. 6



mengeluarkan yang mati dari yang hidup dan siapakah yang mengatur segala urusan?" Maka mereka akan menjawab: "Allah". Maka Katakanlah "Mengapa kamu tidak bertakwa kepada-Nya?" (Qs. Yunus: 31).

Dan kedua ayat tersebut, terdapat kata *yudabbiru al-amra* yang berarti mengatur urusan. Sistem manajemen dalam pendidikan Islam merupakan proses yang koordinatif, sistematis dan integratif. Proses itu dimulai dari perencanaan, pengorganisasian, penggerakan sampai pada pengawasan. Proses ini selalu didasari oleh nilai-nilai Islam.<sup>29</sup>

Berdasarkan beberapa pendapat yang dikemukakan, bisa ditarik kesimpulan bahwa manajemen merupakan upaya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien dengan memanfaatkan berbagai sumber daya yang ada, melalui proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pelaksanaan, dan pengawasan, serta melibatkan orang lain untuk berkerja sama.

Menurut Syaiful sagala, manajemen yang berkenaan dengan pemberdayaan sekolah merupakan alternatif yang paling tepat untuk mewujudkan sekolah yang mandiri dan memiliki keunggulan yang tinggi.<sup>30</sup> Proses pendidikan harus diorientasikan dengan pemenuhan kebutuhan-kebutuhan peserta didik sehingga lembaga dapat memperoleh dan menggunakan umpan balik dari peserta didik sebagai dasar dalam menentukan derajat mutu hasil pendidikan, sehingga konsumen

<sup>29</sup> Ahmad Khor, "Manajemen Pesantren sebagai Khazanah Tonggak Keberhasilan Pendidikan Islam", *Manageria: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* Volume 2, Nomor 1, Mei 2017/1438, hlm. 6

<sup>30</sup> Syaiful sagala, Op. Cit, hlm. 49



memperoleh kepuasan yang tinggi.<sup>31</sup> kepuasan yang tinggi inilah yang menjadi orientasi dari layanan yang bermutu.

Oleh karena itu apa bila konsep penjaminan mutu diterapkan seharusnya dilakukan perumusan dengan tujuan yang terkait dengan sistem. Proses dan hasil pendidikan tersebut akan terjamin mutunya berdasarkan standar nasional pendidikan yang telah ditetapkan, dengan memperhatikan hal-hal berikut :

- 1) Melakukan penilaian kebutuhan. Untuk mengetahui kebutuhan konsumen yang sebenarnya. Analisis kebutuhan perlu dilakukan dalam rangka menyelaraskan semua aktivitas dan sumberdaya yang digunakan sesuai dengan kebutuhan-kebutuhan konsumen.
- 2) Perumusan rencana strategi. Langkah-langkah menyusun rencana strategis ini meliputi perumusan visi dan misi, analisis kekuatan, kelemahan peluang dan ancaman. Rencana strategis tersebut mencakup perumusan kebijakan, rencana mutu, serta rencana biaya.
- 3) Penyusunan rencana taktis. Yakni bagaimana melaksanakan apa yang sudah ditetapkan dalam rencana strategis., terutama menyangkut siapa, akan melakukan apa, cara melaksanakan tugas-tugas, waktu penyelesaian, dan sumberdaya yang mungkin dapat di gunakan.
- 4) Penilaian kemajuan untuk kegiatan mutu. Penilaian ini mencakup semua langkah yang telah ditetapkan dalam perencanaan dan kemajuan yang telah di capai dalam setiap langkah tersebut.<sup>32</sup>

<sup>31</sup> Ridwan Abdullah Sani, *Penjamin Mutu Sekolah*, ( Jakarta, Bumi Aksara, 2015), h.8





Menurut Aan Komariah bahwa prinsip-prinsip mutu pendidikan penerapannya sebagai berikut:

- a) Penerapan khusus prinsip pertama orientasi pada pelanggan.
- b) Penerapan khusus prinsip kedua Kepemimpinan.
- c) Penerapan khusus prinsip ketiga keterlibatan orang-orang.
- d) Penerapan khusus prinsip keempat pendekatan proses.
- e) Penerapan khusus prinsip kelima menggunakan pendekatan sistem pada manajemen<sup>33</sup>

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa : 1) manajemen merupakan usaha atau tindakan ke arah pencapaian tujuan, 2) manajemen merupakan sistem kerja sama, 3) manajemen melibatkan secara optimal kontribusi orang-orang, dana, fisik dan sumber-sumber lainnya.

Dari beberapa pendapat tersebut, dapat dipahami bahwa manajemen pesantren adalah upaya yang dilakukan oleh pesantren untuk mencapai tujuan melalui pemanfaatan berbagai sumber daya yang dimiliki secara efektif dan efisien dengan menjalankan fungsi manajerial yaitu: *planning, organizing, actuating, dan controlling*.

## 2. Pondok Pesantren

Pesantren Kata pesantren secara lughawi terdiri dari santri dan ditambah dengan awalan "pe" dan akhiran "an" yang membentuk tempat. Jadi secara makna

<sup>32</sup> *Ibid*, h.16

<sup>33</sup> Aan Komariah dkk, *Manajemen Pendidikan*, (Bandung : Alfabeta. 2010), hlm. 293-302



didik, (3) masjid: sarana ibadah dan pusat kegiatan pesantren, (4) kyai: tokoh atau sebutan seseorang yang memiliki kelebihan dari sisi agama, dan kharisma yang dimilikinya, (5) kitab kuning: sebagai referensi pokok dalam kajian keislaman.<sup>41</sup>

Dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam komunitas pesantren, harus ada santri, kiai, ada tradisi pengajian serta tradisi lainnya, ada pula bangunan yang dijadikan para santri untuk melaksanakan semua kegiatan selama 24 jam. Saat tidur pun para santri menghabiskan waktunya di asrama pesantren. Dalam tradisi pesantren, selain diajarkan mengaji dan mengkaji ilmu agama, para santri diajarkan pula mengamalkan serta bertanggung jawab atas apa yang telah dipelajari. Pesantren juga mengajarkan nilai-nilai kesederhanaan, kemandirian, semangat kerja sama, solidaritas, dan keikhlasan.

#### a. Type Pesantren

Pondok pesantren secara garis besar dapat dikelompokkan, sebagaimana dituangkan dalam PMA No.3 Tahun 1979 yang mengkategorikan pondok pesantren menjadi:

- 1) Pondok pesantren tipe A yaitu pondok pesantren yang seluruhnya dilaksanakan secara tradisional
- 2) Pondok pesantren tipe B yaitu pondok yang menyelenggarakan pengajaran secara klasikal.

<sup>41</sup> Imam Syafe'I, "Pondok Pesantren Lembaga Pendidikan Pembentukan Karakter", Jurnal Al-Tadzkiyyah: Jurnal Pendidikan Islam, Volume 8, Mei 2017, (UIN Raden Intan Lampung), hlm. 88

Hal-hal di atas menunjukkan bahwa pondok pesantren memiliki peran yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat Islam. Oleh karena itu, perlu adanya upaya untuk meningkatkan kualitas pondok pesantren agar dapat memberikan manfaat yang maksimal bagi masyarakat. Hal ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, seperti meningkatkan kualitas pendidikan, meningkatkan kualitas sarana dan prasarana, serta meningkatkan kualitas manajemen. Dengan demikian, pondok pesantren dapat menjadi lembaga pendidikan yang berkualitas dan dapat memberikan manfaat yang maksimal bagi masyarakat.

- 3) Pondok pesantren tipe C yaitu pondok pesantren yang hanya merupakan asrama sedangkan santrinya belajar diluar.
- 4) Pondok pesantren tipe D yaitu pondok pesantren yang menyelenggarakan system pondok pesantren dan sekaligus sistem sekolah atau madrasah.

Secara faktual ada beberapa tipe pondok pesantren yang berkembang dalam masyarakat, yang meliputi :

- 1) Pondok pesantren tradisional

Salaf artinya lama, dahulu, atau tradisional. Pondok pesantren salafiyah adalah pondok pesantren yang menyelenggarakan pembelajaran dengan pendekatan tradisional, sebagaimana yang berlangsung sejak awal pertumbuhannya. Pondok pesantren ini masih tetap mempertahankan bentuk aslinya dengan semata-mata mengajarkan kitab yang ditulis oleh ulama abad 15 dengan menggunakan bahasa Arab.

- 2) Pondok pesantren *modern/khalafiyah/'Ashriyah*

Khalaf artinya kemudian, sedangkan ashri artinya sekarang atau modern. Pondok tipe ini adalah pengembangan pondok pesantren tradisional, karena orientasinya belajar cenderung mengadopsi sistem belajar klasik dan meninggalkan sistem belajar tradisional.

- 3) Pondok pesantren komprehensif/campuran

Pondok pesantren ini disebut komprehensif karena merupakan sistem pendidikan dan pengajaran gabungan antara tradisional dan yang modern. Artinya didalamnya diterapkan pendidikan dan pengajaran kitab kuning dengan



metode sorogan, bandongan dan wetonan, namun secara regular system persekolahan terus dikembangkan. Perkembangan pesantren saat ini diharapkan dapat menumbuhkan atau bertambahnya pesantren yang berwawasan global, sehingga pesantren menjadi sebuah lembaga pendidikan Islam yang mampu beradaptasi dalam menhadapi arus globalisasi tanpa kehilangan jati diri, tetap memproduksi santri yang berakhlak baik dan mampu berkiprah di dunia global.<sup>42</sup>

## b. Kepemimpinan Pesantren

Kepemimpinan merupakan elemen esensial dari suatu organisasi, termasuk kepemimpinan di lembaga pendidikan pesantren. Kepemimpinan adalah salah satu faktor penentu keberhasilan dalam pencapaian standar mutu pendidik dan tenaga kependidikan guna peningkatan kualitas dan mutu pendidikan pada suatu lembaga pendidikan. Seorang pemimpin harus memiliki kemampuan manajerial yang baik, sehingga mampu membawa unsur-unsur lembaga secara sistemik ke arah yang diinginkan sesuai dengan visi, misi dan tujuan lembaga yang dipimpinnya.

Kepemimpinan adalah kemampuan seseorang untuk membimbing, mempengaruhi, menggerakkan, mengarahkan, dan memberikan contoh teladan perilaku kepada orang lain di dalam kerjanya dengan menggunakan kekuasaan.

Kepemimpinan sangat berperan dalam mencapai tujuan suatu lembaga atau

<sup>42</sup> Nur Rohmah Hayati, *Op.Cit*, hlm. 100



Adapun menurut James L Gibson, terkait fungsi kepemimpinan, bahwa organisasi<sup>43</sup> ada lima fungsi pokok kepemimpinan, yaitu: fungsi instruksi, fungsi konsultasi, fungsi partisipasi, fungsi delegasi, dan fungsi pengendalian.<sup>44</sup>

Peran manajemen merupakan metodologi yang jika diterapkan secara tepat dapat membantuk para pengelola atau penyelenggara Pendidikan di Lembaga Pendidikan termasuk sekolah dalam mewujudkan penyelenggaraan Pendidikan dan lulusan yang dapat memenuhi atau melebihi keinginan atau harapan para penerima layanan dan stakeholder-nya. Berikut adalah peran manajemen yang harus diterapkan<sup>45</sup> yaitu:

#### 1) Peran Interpersonal

Yaitu peran sebagai kepala figur, pimpinan, serta penghubung dalam sebuah organisasi dimana peran ini dilibatkan kesemua hubungan dengan orang lain. Yaitu kiai sebagai sebagai figur yang memberikan keteladanan kepada para bawahanya, dengan mengedepankan akhlak mulia dan memperlakukan para penerima jasa layanan dengan baik, mendengarkan apa yang menjadi harapan mereka.

Kiai sebagai pimpinan menjalankan peran dan fungsi kepemimpinanya guna memberikan pelayanan yang terbaik, merencanakan, mengkoordinasikan, menggerakkan dan mengawasi berjalannya system pendidikan di Pesantren. Kiai

<sup>43</sup> Badrudin, *Dasar-dasar Manajemen*, (Bandung: Alfabeta, 2017), hlm. 57

<sup>44</sup> Intan Wijayanti, "Gaya Kepemimpinan dalam Pengambilan Kebijakan di Perguruan Pondok Islam Tremas Pacitan", *Jurnal Muslim Heritage*, Vol. 1, No. 2, November 2016 – April 2017, hlm.

<sup>45</sup> Aminatuz Zahroh, "Pengambilan Keputusan di Pesantren", *Jurnal Tarbiyatuna: Jurnal Pendidikan Islam* Volume 12, Nomor 1, Februari 2019, hlm. 1

sebagai penghubung organisasi menghubungkan organisasinya dengan masyarakat dan lembaga.

Melalui pengambilan keputusan inilah kemampuan pemimpin diuji sejauh mana efektivitas peran kepemimpinan itu dilaksanakan. Pengambilan keputusan dapat dipandang sebagai tolok ukur utama dari kinerja pemimpin pesantren. Semua keputusan pemimpin akan menjadi acuan komunitas pesantren dalam berpikir, bersikap dan berbuat.

## 2) Peran pemberi informasi

Peran dalam pemberian informasi adalah sebagai berikut:

### a) Pengawasan (monitoring)

Mencari informasi yang mungkin berharga untuk kemajuan pesantren yang dipimpinnya. Informasi ini menjadi langkah awal untuk membuat perencanaan, keputusan dan program yang akan dilaksanakan. Maka dari itu seorang pimpinan bukanlah orang yang miskin informasi, melainkan mengikuti perkembangan arus informasi yang berguna bagi lembaga yang dipimpinnya.

### b) Manajer sebagai penyebar informasi (disseminator)

Mengirimkan kembali informasi yang relevan ke orang lain di tempat kerja atau dalam kawasan sebuah organisasi. Informasi yang diterima oleh pimpinan disebarkan kepada orang-orang yang berada dibawah kepemimpinannya agar timbul kesamaan persepsi terhadap informasi yang ada,



lebih lanjut akan melahirkan kerja sama yang solid dan terarah karena dilandasi oleh informasi dan persepsi yang sama.

c) Komunikasi eksternal, juru bicara (spokesperson)

Secara formal memberi informasi kepada orang-orang di luar informasi.

Pimpinan juga berperan sebagai penyampai pesan kepada orang-orang diluar organisasi yang membutuhkan organisasi itu. Seperti menyampaikan program-program pesantren kepada masyarakat agar masyarakat memahami dan memiliki ketertarikan terhadap lembaga yang dipimpinnya, hal ini akan membantu meningkatkan minat masyarakat untuk menitipkan anaknya di pesantren. Menurut Pace dan Faules komunikasi adalah satu elemen penting dalam organisasi untuk menghasilkan kinerja yang diinginkan untuk dicapai. Sedangkan tujuan utama dalam mempelajari komunikasi ialah untuk meningkatkan eksistensi dan kualitas organisasi. Meningkatkan barang-barang untuk mencapai tujuan-tujuan dari manajemen. Setidaknya untuk menjadi manajer yang terbaik dan isi manajemen adalah komunikasi.<sup>46</sup>

d) Peran pengambilan keputusan

Peran manajer sebagai penyebaran informasi pada dasarnya mengarah pada peran pengambilan sebuah keputusan. Peran pengambilan keputusan ini akan memberikan pengaruh terhadap peningkatan mutu pesantren dimasa mendatang. Apabila keputusan yang diambil oleh pimpinan adalah pilihan

<sup>46</sup> Muhammad Rifa'i, Muhammad Fadhli, *Manajemen Organisasi* (Bandung : Citapustaka Media Perintis, 2013), hlm. 126





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang keliru maka akan beresiko terhadap lembaga yang dipimpinnya. Tidak satupun fungsi manajemen yang dapat dilaksanakan tanpa melalui proses pembuatan keputusan, karena keputusan merupakan pangkal tolak dari seluruh kegiatan yang dilakukan oleh manajemen organisasi. Setiap manajer mengambil keputusan meskipun tipe dan ruang lingkungnya berbeda antara satu dengan yang lainnya. Pengambilan keputusan adalah suatu proses yang dinamis yang meliputi prosedur ketat atau pilihan yang dapat diambil pada masalah dan waktu tertentu.

Pemimpin lembaga pendidikan harus mampu mewujudkan program yang berkelanjutan (sustainability) mengacu pada standar mutu yang dipersyaratkan.<sup>47</sup> Pemimpin lembaga harus menjadi agen perubahan dalam memajukan dan mengembangkan lembaga yang dipimpinnya. Sosok agen perubahan secara internal lembaga pendidikan dimaksud adalah adanya sosok pemimpin yang menjalankan kepemimpinan secara efektif, yaitu kepemimpinan yang mampu memenej segenap sumber daya di lembaga yang dipimpinnya ke arah visi dan misi yang diharapkan. Terutama sumber daya manusia yaitu pendidik dan tenaga kependidikan yang disinyalir sarat dengan berbagai persoalan, diantaranya persoalan kualifikasi, pembinaan dan pengembangan keprofesionalan.

Di sisi lain, secara faktual Pondok Pesantren dengan keanekaragamannya termasuk lembaga atau organisasi pendidikan yang unik. Antara lain karena di

<sup>47</sup> Hidayati, "Kepemimpinan dan Peningkatan Mutu Pendidikan", Jurnal Tarbiyah, Vol. 22, No. 1, Januari-Juni 2015 (Padang : IAIN Imam Bonjol), hlm. 49-50

pondok pesantren terdapat figur Kiai yang memiliki peranan dan kewenangan yang luar biasa, hingga dalam perspektif ilmu manajemen seringkali terjadi kontradiktif atau tidak sesuai dengan kode etiknya. Misal, terkait dengan pelimpahan tugas dan wewenang, jenjang kekuasaan, masalah intervensi, dan lain-lain.

Dengan terbitnya Undang-Undang RI No. 16 Th. 2001 tentang Yayasan dan Undang-Undang RI No. 28 Th. 2004 tentang Perubahan Atas Undang-Undang RI No. 16 2001, yang mengatur kepengurusan yayasan harus terdiri dari Pembina, Pengurus dan Pengawas (Bab I Pasal 2) dengan fungsi masing-masing yang berbeda dan tidak boleh rangkap jabatan (Pasal 29), sebetulnya memberi peluang bagi pondok pesantren untuk merekonstruksi manajemennya.

Kiai diposisikan sebagai Pembina, setara dengan pendiri, disertai tugas dan wewenang tetap sangat terhormat, yaitu menjaga *ideology* pondok pesantren, membuat kebijakan umum, serta membina pengurus dan pengawas. Pembina berhak mengangkat dan memberhentikan Pengurus dan Pengawas. Tetapi masalah kepengurusan operasional, sepenuhnya diserahkan kepada Pengurus, dan tugas pengawasan menjadi tanggung jawab pengawas. Dengan aturan berdasarkan Undang-Undang tersebut, Kiai tidak berhak lagi memberi instruksi atau melakukan intervensi langsung terhadap pelaksanaan kegiatan atau unit-unit di bawah Pengurus.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





Demikianlah, kini terbuka kesempatan bagi pengurus pondok pesantren untuk menerapkan tatakelola modern sesuai dengan ilmunya.<sup>48</sup>

Dikaitkan dengan manajemen pengembangan mutu pelayanan di pesantren, diantara unsur-unsur yang mempengaruhi kualitas dan mutu pelayanan adalah sumber daya manusia yang ada di pondok pesantren tersebut, yang meliputi pendiri pesantren (bapak pengasuh), pelaksana dan ustadz/ah, pelajar (santri) yang secara pribadi langsung diajar berdasarkan naskah-naskah Arab Klasik tentang pengajaran, faham dan akidah ke Islaman.

### 3. Mutu Pelayanan Santri

Berbicara tentang mutu berbicara tentang sesuatu bisa barang atau jasa. Barang yang bermutu adalah barang yang sangat bernilai bagi seseorang, barang tersebut secara fisik sangat bagus, indah, elegan, mewah, antik, tidak ada cacatnya, kuat dan ukuran-ukuran lainnya yang biasanya berhubungan dengan kebaikan (*goodness*), keindahan (*beauty*), kebenaran (*truth*), dan idealitas. Hampir semua ingin memilikinya tetapi hanya sedikit saja yang dapat menjangkaunya. Jasa yang bermutu adalah pelayanan yang diberikan seorang atau organisasi yang sangat memuaskan, tidak ada keluhan bahkan orang tidak segan-segan untuk memuji dan memberi acungan jempol.<sup>49</sup>

<sup>48</sup> Ahmad Janan Asifudin, "Manajemen Pendidikan untuk Pondok Pesantren", *Manageria: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* Volume 1, Nomor 2, November 2016, hlm. 356-357

<sup>49</sup> Engkoswara dan Aan Komariah, *Administrasi Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2010) hlm





Masalah mutu atau kualitas harus menjadi perhatian bagi semua pihak, agar dapat eksis dan solid serta hidup berkelanjutan dalam era globalisasi yang sarat dengan muatan kompetisi global. Tuntutan terhadap mutu oleh para konsumen merupakan suatu semangat yang besar dan kebanggaan. Mutu merupakan hal penting yang diagendakan oleh lembaga, dan meningkatkan mutu adalah suatu keharusan bagi berbagai lembaga termasuk lembaga pendidikan<sup>50</sup>

Masalah mutu dalam dunia pendidikan merupakan kebutuhan yang harus disampaikan dan dirasakan oleh para peserta didik, guru, orangtua, masyarakat, dan para stakeholders (pihak-pihak yang menaruh kepentingan terhadap pendidikan). Abdul Hadis mengutip pendapat Sallis, mengemukakan bahwa terdapat beberapa hal yang dapat dijadikan sumber mutu pendidikan diantaranya perawatan gedung yang baik, guru-guru yang berkualifikasi, nilai moral staf yang tinggi, hasil ujian yang baik, spesialisasi, dukungan orangtua, dukungan dunia usaha, dan dukungan masyarakat setempat; sumber yang memadai, aplikasi teknologi baru, kepemimpinan yang kuat, perhatian penuh pada peserta didik serta kurikulum yang seimbang atau kombinasi dari beberapa factor tersebut.<sup>51</sup>

Kesadaran tentang mutu dalam dunia pendidikan dewasa ini semakin meningkat. Hal ini dapat dilihat dari keseriusan berbagai institusi pendidikan untuk semakin meningkatkan daya saingnya, efektivitasnya, mengutamakan peluang kolaborasi, pelayanan, akuntabilitas, dan transparansinya.

<sup>50</sup> Abdul Hadis, *Manajemen Muru Pendidikan*, Cet I (Bandung : Alfabeta, 2010), hlm. 66

<sup>51</sup> *Ibid*, hlm. 67



Oleh karena itu tidaklah mengherankan jika mutu telah mendapat kepedulian dan perhatian dari pemerintah dan semua pihak yang berkepentingan dengan dunia pendidikan, walaupun secara nyata dunia pendidikan nasional Indonesia saat ini masih belum sesuai dengan harapan para peserta didik, pendidik, orangtua, masyarakat, dan pemerintah itu sendiri, baik dari segi kualitas maupun dari segi kuantitas.

Mutu merupakan sinonim dari kualitas yang berarti kadar, mutu, tingkah baik buruknya sesuatu.<sup>52</sup> Mutu atau kualitas adalah gambaran dan karakteristik menyeluruh dari barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan yang diharapkan atau yang tersirat.<sup>53</sup> Bisa dikatakan bahwa jasa yang diberikan bisa disebut bermutu apabila sesuai dengan harapan pelanggan.

Secara umum, mutu mengandung makna derajat (tingkat) keunggulan suatu produk (hasil kerja/upaya) baik berupa barang atau jasa.<sup>54</sup> Sedangkan menurut Garvin dan Davis Mutu adalah suatu kondisi dinamik yang berhubungan dengan produk, tenaga kerja, proses dan tugas serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi kebutuhan pelanggan.<sup>55</sup> Mutu yang dikemukakan oleh Nanang Fattah bahwa mutu adalah kemampuan (*ability*) yang dimiliki oleh suatu produk atau jasa (*service*) yang dapat memenuhi kebutuhan atau harapan, kepuasan (*satisfaction*) pelanggan

<sup>52</sup> Hamsah Ahmad dan Nanda Santoso, *Kamus Pintar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Fajar Mulia, 1996), hlm. 260

<sup>53</sup> Rohiat, *Manajemen Sekolah*, (Bandung: PT Refika adikarya, 2010)., hlm.52.

<sup>54</sup> Nur Zazin, 2011, *Gerakan Menata Mutu Pendidikan: Teori dan Aplikasi*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2011), hlm. 54

<sup>55</sup> Abdul Hadis & Nurhayati, *Manajemen Mutu Pendidikan*, Cet I (Bandung : Alfabeta 2010), hlm. 86





(customer) yang dalam pendidikan dikelompokkan menjadi dua, yaitu internal customer dan eksternal. Internal customer yaitu siswa atau mahasiswa sebagai pembelajar (learners) dan eksternal customer yaitu masyarakat dan dunia industri.<sup>56</sup>

Definisi mutu memiliki pengertian yang bervariasi, namun beberapa ahli telah mendefinisikan mutu seperti berikut:

- 1) Juran, mutu adalah kecocokan penggunaan produk (*fitness for use*) untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan.
- 2) Crosby, mutu adalah *conformance to requirement*, yaitu sesuai dengan yang diisyaratkan atau distandarkan.
- 3) Deming, mutu adalah kesesuaian dengan kebutuhan pasar atau konsumen
- 4) Feigenbaum, mutu adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer satisfaction*)<sup>57</sup>
- 5) Goetsch dan Davis mutu merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.
- 6) Ishikawa mengatakan bahwa "*quality is customer satisfaction*". Dengan demikian pengertian mutu adalah keadaan yang sesuai dan melebihi harapan pelanggan hingga memperoleh kepuasan.<sup>58</sup>

<sup>56</sup> Nanang Fattah, *Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan*, (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2013), hlm. 2

<sup>57</sup> Mulyadi, *Kepemimpinan Kepala Sekolah dalam Mengembangkan Budaya Mutu* (Malang: UIN- Maliki Press, 2010) hlm 77.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sumatra

Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



2) Pelanggan eksternal (external customer) adalah orang-orang yang berada diluar organisasi sekolah yang memperoleh layanan sekolah. Pelanggan eksternal dibagi menjadi dua macam, yakni:

- a) Pelanggan primer (Primery customer) adalah pelanggan utama, yaitu orang-orang yang langsung bersentuhan dengan jasa-jasa pendidikan yang diberikan oleh sekolah, seperti peserta didik.
- b) Pelanggan sekunder (secondary customer) adalah pihak-pihak lain yang tidak secara langsung terimbas dari layanan pendidikan yang diberikan oleh sekolah, yakni orang tua siswa, masyarakat, pemerintah, dan dunia usaha/industri sebagai pengguna tenaga kerja.<sup>64</sup>

Sementara itu menurut Dede Rosyada membagi pelanggan sekolah menjadi

lima yakni:

- 1) Peserta didik yang memperoleh pendidikan.
- 2) Orang tua peserta didik yang membayar baik langsung maupun tidak langsung untuk membiayai anak-anaknya.
- 3) Pendidikan lanjut atau institusi pendidikan tempat peserta didik melanjutkan studi.
- 4) Para pemakai tenaga kerja yang perlu untuk merekrut staf trampil, memiliki keahlian dan berpendidikan sesuai dengan kebutuhan.

<sup>64</sup> Hanafiah, & Cucu Suhana, *Konsep Strategi Pembelajaran*. (Bandung; PT. Refika Aditama, 2012), hlm. 82-83.



5) Negara yang memerlukan pegawai terdidik dengan baik.<sup>64</sup>

Sedangkan Zeithaml, sebagaimana dikutip Hardiansyah dalam bukunya *Manajemen Pelayanan dan Pengembangan Administrasi Publik*, menyatakan bahwa menyebutkan 5 dimensi pelayanan, yaitu dari lima dimensi, yaitu: bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).<sup>65</sup> Kelima dimensi kualitas layanan pendidikan yang dikemukakan oleh Wijaya dapat dijabarkan sebagai berikut:

- 1) Empati (*Empathy*), yaitu sekolah mampu memberikan perhatian yang tulus pribadi kepada pelanggan jasa pendidikan dengan memahami keinginan pelanggan jasa pendidikan. Sekolah juga diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan jasa pendidikan, memahami kebutuhan pelanggan jasa pendidikan secara khusus, serta memiliki waktu operasi jasa pendidikan yang nyaman bagi pelanggan jasa pendidikan
- 2) Bukti Fisik (*Tangibles*), yaitu kemampuan sekolah untuk menunjukkan keberadaan dirinya pada pihak eksternal sekolah, meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan pendidikan yang digunakan, serta tampilan karyawan sekolah

<sup>64</sup> Rasmi, "Peningkatan Mutu dan Profil Lembaga Pendidikan dalam Perspektif Total Quality Management (TQM)", Jurnal Al-Ta'dib Vol. 7 No. 1 Januari-Juni 2104 (STAIN Sultan Qaimddin Kendari), hlm.4

<sup>65</sup> Hardiansyah, *Manajemen Pelayanan dan Pengembangan Administrasi Publik: Dalam Persepektif Riset Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*, (Yogyakarta:Gava Media, 2017), hlm. 41





3) Keandalan (*Relibility*), yaitu kemampuan sekolah untuk menyediakan jasa pendidikan sesuai dengan janji secara akurat dan terpercaya. Kinerja sesuai harapan pelanggan jasa pendidikan berupa ketepatan waktu, pelayanan yang seragam untuk setiap pelanggan jasa pendidikan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan keakuratan yang tinggi

4) Daya Tanggap (*Responsiveness*), yaitu kebijakan untuk membantu serta memberikan jasa pendidikan yang cepat dan tepat kepada pelanggan jasa pendidikan.

5) Jaminan (*Assurance*), yaitu pengetahuan, kesopansantunan, serta kemampuan karyawan sekolah untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan jasa pendidikan pada sekolah, meliputi komunikasi, kepercayaan, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.<sup>66</sup>

Sementara itu, menurut Husaini bahwa mutu memiliki 13 karakteristik seperti berikut ini :

- a) Kinerja (*performa*): berkaitan dengan aspek fungsional sekolah. Misalnya: kinerja guru dalam mengajar baik, memberikan penjelasan meyakinkan, sehat dan rajin mengajar, dan menyiapkan bahan pelajaran lengkap. Pelayanan administratif dan edukatif sekolah baik yang ditandai hasil belajar tinggi, lulusannya banyak, putus sekolah sedikit, dan yang lulus tepat waktu banyak. Akibat kinerja yang baik maka sekolah tersebut menjadi sekolah favorit.

<sup>66</sup> Wijaya D, *Pemasaran Jasa Pendidikan : Mengapa Sekolah Melakukan Marketing*. Salemba Empat: Jakarta, 2012), hlm. 23





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b) Waktu wajar (*timeliness*): selesai dengan waktu yang wajar. Misalnya: memulai dan mengakhiri pelajaran tepat waktu. Waktu ulangan tepat. Batas waktu pemberian pekerjaan rumah wajar. Waktu untuk guru naik pangkat wajar.
- c) Handal (*reliability*): usia pelayanan prima bertahan lama. Misalnya: pelayanan prima yang diberikan sekolah bertahan dari tahun ke tahun, mutu sekolah tetap bertahan dari tahun ke tahun. Sebagai sekolah favorit bertahan dari tahun ke tahun. Sekolah menjadi juara tertentu bertahan dari tahun ke tahun. Guru jarang sakit. Kerja keras guru bertahan dari tahun ke tahun.
- d) Daya tahan (*durability*): tahan banting. Misalnya: meskipun krisis moneter, sekolah masih tetap bertahan, tidak tutup. Siswa dan guru tidak putus asa dan selalu sehat.
- e) Indah (*aesthetics*). Misalnya: eksterior dan interior sekolah ditata menarik. Taman ditanami bunga dan terpelihara dengan baik. Guru-guru membuat media pendidikan yang menarik. Warga sekolah berpenampilan rapi.
- f) Hubungan manusiawi (*personal interface*): menjunjung tinggi nilai-nilai moral dan profesionalisme. Misalnya: warga sekolah saling menghormati, baik warga intern maupun ektern sekolah, demokratis, dan menghargai profesionalisme.
- g) Mudah penggunaannya (*easy of use*). Sarana dan prasarana dipakai. Misalnya: aturan-aturan sekolah mudah diterapkan. Buku-buku perpustakaan mudah dipinjam dan dikembalikan tepat waktu. Penjelasan guru di kelas

kesetiaan.<sup>72</sup>

Dalam proses layanan berbasis manajemen mutu terpadu menurut Sutikno, sebagaimana yang dikutip oleh Hasrat Amin dalam Penelitian Tesisnya yang berjudul “Efektifitas *Total Quality Managemen* Melalui Sistem Manajemen Mutu ISO”, kepuasan layanan tersebut dapat di jabarkan sebagai berikut : pertama, peserta didik puas dengan layanan sekolah, antara lain puas dengan pelajaran yang diterima, puas dengan perlakuan guru maupun pimpinan, puas dengan fasilitas yang disediakan sekolah. Kedua, Orang tua dengan layanan terhadap anaknya maupun layanan kepada orang tua, misalnya puas menerima laporan periodik tentang perkembangan siswa maupun program-program sekolah. Ketiga, pihak pemakai/penerima lulusan sekolah, perguruan tinggi, dunia usaha dan industri, masyarakat) puas karena menerima lulusan dengan kualitas sesuai harapan. Keempat, Guru dan karyawan puas

<sup>72</sup> *Ibid*, hlm. 36





dengan pelayanan sekolah, misalnya pembagian kerja, hubungan antar guru, karyawan, pimpinan, gaji/honorarium dan sebagainya.<sup>73</sup>

Termasuk memaksimalkan layanan Pendidikan yakni ketersediaan fasilitas sarana dan prasarana, terdapat sejumlah prinsip yang perlu diperhatikan agar tujuan bisa tercapai dengan maksimal. Prinsip-prinsip tersebut menurut adalah :

- 1) Prinsip pencapaian tujuan, yaitu sarana dan prasarana pendidikan harus selalu dalam kondisi siap pakai apabila akan didayagunakan oleh personel dalam rangka pencapaian tujuan proses pembelajaran.
- 2) Prinsip efisiensi, yaitu pengadaan sarana dan prasarana pendidikan harus dilakukan melalui perencanaan yang seksama, sehingga dapat diadakan sarana dan prasarana pendidikan yang baik dengan harga yang murah. Demikian juga pemakaiannya harus dengan hati-hati sehingga mengurangi pemborosan.
- 3) Prinsip administratif, yaitu manajemen sarana dan prasana pendidikan harus selalu memperhatikan undang-undang, peraturan, intruksi, dan petunjuk teknis yang diberlakukan oleh pihak yang berwenang.
- 4) Prinsip kejelasan tanggung jawab, yaitu manajemen sarana dan prasarana pendidikan harus di delegasikan kepada personel sekolah yang mampu bertanggung jawab, apabila melibatkan banyak personel sekolah dalam manajemennya, maka perlu adanya deskripsi tugas dan tanggung jawab yang jelas untuk setiap personel sekolah.

<sup>73</sup>Hasrat Amin, *Efektifitas Total Quality Managemen Melalui Sistem Manajemen Mutu ISO*, Makalah Rangkuman Tesis (disampaikan pada seminar TQM UIN Sunan Kalijaga) (Yogyakarta, 2010), hlm. 9





5) Prinsip kekohesifan, yaitu bahwa manajemen sarana dan prasarana pendidikan di sekolah itu harus direalisasikan dalam bentuk proses kerja sekolah yang sangat kompak. Manajemen sarana dan prasarana pendidikan berkaitan erat dengan aktivitas-aktivitas pengadaan, pendistribusian, penggunaan dan pemeliharaan, inventarisasi, serta penghapusan sarana dan prasarana pendidikan. Hal ini menunjukkan bahwa perlu adanya suatu proses dan keahlian di dalam mengelolanya.

Tindakan prefentif yang tepat akan sangat berguna bagi instansi terkait. Proses manajemen sarana dan prasarana berkaitan erat dengan : perencanaan sarana dan prasarana, pengadaan sarana dan prasarana , inventarisasi sarana dan prasarana, pengawasan dan pemeliharaan sarana dan prasarana, penghapusan sarana dan prasarana sekolah.

Kita memang bisa mengetahui mutu ketika kita mengalaminya, tetapi kita merasa tetap kesulitan ketika mendiskripsikan dan menjelaskannya. Meskipun tidak ada definisi mengenai mutu/kualitas yang dapat diterima secara universal, dari definisi-definisi yang ada terdapat persamaan dalam faktor-faktor antara lain: Pertama, mutu meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. kedua, mutu mencakup produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan. Ketiga, mutu merupakan kondisi yang selalu berubah (misalnya apa yang dianggap merupakan kualitas saat ini, mungkin dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang)

Berdasarkan uraian tersebut, maka usaha peningkatan mutu Pendidikan di Sekolah tidak terbatas hanya peningkatan mutu guru dan siswa saja, tetapi juga

1. Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
2. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumbernya.
3. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
4. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
5. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Peningkatan mutu pelayanan santri di Pondok Pesantren didasarkan pada teori tentang usaha peningkatan mutu pelayanan yang mencakup : menciptakan situasi keagamaan yang dominan di sekolah terhadap pembinaan kestabilan emosi, akhlak mulia, dan prinsip-prinsip sosial dalam kehidupan sekolah dimana para siswa diberi kesempatan yang serasi guna menyerap prinsip – prinsip keagamaan dan kemasyarakatan. Memanfaatkan situasi yang nyata dari kehidupan siswa sehari-hari dalam usaha membiasakan mereka bertingkah laku yang benar selaras dengan ajaran Islam.<sup>75</sup>

Dalam upaya peningkatan mutu pelayanan maka faktor pendidik dan orang tua mempunyai peranan penting. Kedua faktor tersebut merupakan sistem yang tidak dapat dipisahkan antara yang satu dengan yang lainnya, karena tanpa kerja sama yang baik antara dua unsur tersebut, maka mutu pelayanan dan Pendidikan di sekolah sulit diwujudkan. Dengan demikian, maka diperlukan langkah-langkah yang dapat mendukung keterlaksanaannya peningkatan aktivitas belajar dari siswa tersebut. Walaupun kendala yang dihadapi tentunya tidak sedikit, tetapi dengan tujuan yang jelas sebagai pelaksana dan penanggung jawab Pendidikan oleh orang tua atau di sekolah maka hubungan tersebut dapat terwujud.

<sup>75</sup> Abdul Hadis dan Nurhayati, *Manajemen Mutu Pendidikan*, (Bandung : Alfabeta, 2010), hlm. 27.





Ada beberapa strategi dalam mengelola dan mengembangkan lembaga pendidikan Islam baik berupa pesantren, madrasah atau sekolah<sup>76</sup>, yaitu :

- 1) Merumuskan visi, misi dan tujuan lembaga yang jelas, serta berusaha keras mewujudkannya melalui kegiatan riil sehari-hari.
- 2) Membangun kepemimpinan yang benar-benar profesional (terlepas dari intervensi ideologi, politik, organisasi, dan mazhab dalam menempuh kebijakan lembaga)
- 3) Menyiapkan pendidik yang benar-benar berjiwa pendidik sehingga mengutamakan tugas-tugas pendidikan dan bertanggung jawab terhadap kesuksesan peserta didiknya.
- 4) Menyempurnakan strategi rekrutmen siswa secara proaktif dengan "menjemput" bahkan "mengejar bola".
- 5) Berusaha keras untuk member kesadaran pada para siswa bahwa belajar merupakan kewajiban paling mendasar yang menentukan masa depan mereka.
- 6) Merumuskan kurikulum yang sesuai dengan kebutuhan peserta didik dan masyarakat.
- 7) Menggali strategi pembelajaran yang dapat mengakselerasi kemampuan siswa yang masih rendah menjadi lulusan yang kompetitif.
- 8) Menggali sumber-sumber keuangan non konvensional dan mengembangkannya secara produktif.

<sup>76</sup> Mujammil, Qomar, *Manajemen Pendidikan Islam*, (Jakarta: Erlangga, 2007), hlm. 55-57





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 9) Membangun sarana dan prasarana yang memadai untuk kepentingan proses pembelajaran, terutama ruang kelas, perpustakaan, dan laboratorium.
- 10) Mengorientasikan strategi pembelajaran pada tradisipengembangan ilmu pengetahuan, kreativitas, dan keterampilan.
- 11) Memperkuat metodologi baik dalam hal pembelajaran, pemikiran maupun penelitian.
- 12) Mengkondisikan lingkungan belajar yang aman, nyaman dan menstimulasi belajar.
- 13) Mengkondisikan lingkungan yang islami baik dalam beribadah, bekerja, pergaulan sosial, maupun kebersihan
- 14) Berusaha meningkatkan kesejahteraan pegawai diatas rata- rata kesejahteraan pegawai lembaga pendidikan lain.
- 15) Mewujudkan etos kerja yang tinggi di kalangan pegawai melalui kontrak moral dan kontrak kerja
- 16) Berusaha memberikan pelayananyang prima kepada siapapun, baik jajaran pimpinan, guru, karyawan, siswa maupun tamu serta masyarakatluas.
- 17) Meningkatkan promosi untuk membangun citra (image building)
- 18) Memublikasikan kualitas proses dan hasil pembelajaran kepada public secara terbuka.
- 19) Membangun jaringan kerja sama dengan fihak-fihak lain yang menguntungkan, baik secara finansial maupun sosial.



Kompeten, para pakar, ulama dan pendukung dan tokoh-tokoh masyarakat, di samping “orang dalam”, pengurus dan pimpinan pondok pesantren itu sendiri, untuk bersama-sama menyusun rencana strategis (RENSTRA). Suatu bentuk program jangka menengah/panjang lebih matang yang penyusunannya melibatkan “keluarga besar”, hingga pondok pesantren beserta program jangka menengah dan panjangnya mendapat dukungan luas. Kemudian hasil RENSTRA itu dijadikan acuan dalam penyusunan program-program tahunan.<sup>83</sup>

Oleh karena itu perencanaan harus dibuat agar manusia dapat terarah terfokus pada tujuan yang akan dicapai. Perencanaan mengandung pokok-pokok pikiran sebagai berikut :

- a. Perencanaan selalu berorientasi masa depan, maksudnya perencanaan harus bisa memprediksi masa depan, perediksi tersebut di ambil berdasarkan pengalaman situasi dan kondisi masa lalu dan masa datang. Dalam konteks mutu pelayanan terhadap santri, perencanaan program pelayanan terhadap santri harus berdasarkan pengalaman-pengalam sebelumnya, hal ini bisa dilihat dari kelengkapan sarana, prasarana yang dibutuhkan santri, serta meliputi pengelolaan hal yang berkaitan dengan keuangan santri. Jika program mutu pelayanan terhadap santri belum berhasil maka program tersebut akan menjadi bahan pertimbangan dan bahan evaluasi, kenapa program tersebut kurang berhasil. Dengan adanya pengkajian terhadap program tersebut, maka akan menjadi masukan untuk program-program yang akan datang.

<sup>83</sup> Ahmad Janan Asifudin, *Op. Cit*, hlm. 360





- 2) Perencanaan merupakan sesuatu yang sengaja dilahirkan dan bukan kebetulan, sebagai hasil dari pemikiran yang matang dan cerdas dari hasil eksplorasi sebelumnya. Jika dikaitkan dengan pelayanan terhadap santri, perencanaan program yang dibuat merupakan solusi dari program-program sebelumnya. Jika sebelumnya kegiatan santri terkendala karna belum baiknya pengelolaan jam makan, maka perencanaan harus menjadi solusi atas masalah tersebut. Dengan pemikiran yang matang tersebut perencanaan program kegiatan santri juga akan terarah dengan baik.
- 3) Perencanaan merupakan tindakan baik oleh individu maupun organisasi yang merencanakannya. Maksudnya adalah perencanaan itu dibuat berdasarkan pikiran positif dari individu dan kelompok tersebut. Dalam hal ini, komponen yang terlibat untuk mengelola pelayanan santri mendasarkan pemikirannya kepada pemikiran yang positif.
- 4) Perencanaan harus bermakna, maksudnya dengan rencana-rencana usaha yang akan dilakukan, tujuan organisasi dapat dicapai dengan lebih efektif dan efisien.<sup>84</sup> Perencanaan yang dibuat adalah perencanaan yang mengarah kepada peningkatan mutu layanan terhadap santri.
- Adapun beberapa hal yang perlu dilakukan dalam perencanaan, yaitu<sup>85</sup> :
- 1) Apa yang akan dicapai berkenaan dengan penentuan tujuan. Dikaitkan dengan peningkatan mutu pelayanan, maka yang akan dicapai adalah kepuasan

<sup>84</sup>*Ibid*, hlm. 13

<sup>85</sup>A. W. Widjaya, *Perencanaan sebagai Fungsi Manajemen*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1995), hlm.





### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pelanggan yang dalam hal ini, terutama adalah santri dan orang tua santri yang mengikuti kegiatan pendidikan di Pondok Pesantren. Terdapat banyak tujuan pesantren yang harus dicapai secara optimal, mulai dari upaya menyebarkan agama Islam ke masyarakat, meningkatkan wawasan keagamaan dan moral masyarakat, hingga upaya untuk memberdayakan pendidikan, perekonomian, dan membangun social budaya keagamaan. Hal inilah yang harus dipahami oleh pimpinan pesantren

- 2) Mengapa hal itu perlu dilakukan, berkenaan dengan alasan atau motif perlunya kegiatan itu dilaksanakan, artinya pimpinan pesantren memiliki alasan atau motif mengapa kegiatan tersebut dilakukan, adakah kegiatan yang dilakukan itu mengarah dan berorientasi pada peningkatan mutu layanan atau tidak
- 3) Bagaimana akan dilaksanakan, berkenaan dengan prosedur kerja, sasaran dan biaya. Pimpinan harus mengetahui dan memiliki kerangka kerja, sasaran dan biaya yang akan digunakan dalam kegiatan yang direncanakan terkait peningkatan mutu pelayanan
- 4) Bilamana akan dilaksanakan, berkenaan dengan penjadwalan kegiatan kerja atau pelaksanaan kegiatan, pentahapan kegiatan sampai dengan selesai. Pimpinan harus memiliki perencanaan tentang jadwal kegiatan agar kegiatan benar-benar terencana dengan baik
- 5) Siapa yang akan melaksanakan, berkenaan dengan orang-orang yang turut terlibat dalam pelaksanaan kegiatan, yaitu siapa saja yang terlibat dalam kegiatan yang akan dilaksanakan

6) Mengadakan penilaian, berkenaan dengan kegiatan mana yang telah selesai, sedang dan akan selesai, yaitu pimpinan melakukan evaluasi terhadap kegiatan mana saja yang sudah dilaksanakan, mana yang sedang dan akan dilaksanakan berkaitan dengan peningkatan mutu pelayanan santri

Dari Dari berbagai pendapat mengenai perencanaan tersebut di atas, maka dapat disimpulkan bahwa perencanaan merupakan proses dasar yang ditentukan sebelum pelaksanaan kerja. Dalam penelitian ini yang dimaksud dengan proses dasar adalah suatu proses yang bertujuan untuk menentukan garis-garis besar tujuan yang akan dicapai, langkah-langkah operasionalnya, serta penentuan kebijakan yang diambil. Jadi perencanaan merupakan proses dasar dimana pimpinan memutuskan suatu tujuan dan cara mencapai tujuan.

Perencanaan pelayanan santri merupakan tugas yang harus dilakukan oleh pengurus pesantren beserta dengan anggota- anggotanya, untuk di asrama dalam hal ini biasa disebut dengan pengasuh. Adapun hal-hal yang harus dilakukan diantaranya adalah merencanakan kegiatan santri, proses penerimaan santri, pengaturan asrama santri, pengaturan makan santri, pembinaan santri, dan evaluasi santri.

#### **b. Pengorganisasian**

Pengorganisasian adalah proses penyusunan struktur organisasi yang sesuai dengan tujuan organisasi, sumber daya-sumber daya yang dimilikinya, dan lingkungan yang melingkupinya. Dalam pengertian lain, Pengorganisasian





merupakan proses penentuan, pengelompokan dan penyusunan macam-macam kegiatan yang diperlukan untuk mencapai tujuan yang mencakup penempatan orang-orang pada kegiatan, penyediaan faktor-faktor fisik yang sesuai dengan keperluan pekerja dan penunjukan hubungan wewenang yang didelegasikan kepada setiap orang sebagai pelaksana kegiatan yang diharapkan.

Dengan demikian, organisasi adalah hubungan struktural yang mengikat atau menyatakan unsur-unsur sebagai berikut:

- 1) Manusia yang bekerja sama baik yang berperan sebagai pimpinan ataupun yang dipimpin oleh seterusnya.
- 2) Sasaran, yaitu tujuan yang hendak dicapai
- 3) Tempat kedudukan, dimana manusia memainkan peran, wewenang dan tugasnya
- 4) Pekerjaan dan wewenang disusun dalam pembagian tugas
- 5) Teknologi, yaitu berupa hubungan antara manusia dalam organisasi sehingga tercipta suatu organisasi yang utuh
- 6) Lingkungan, yaitu adanya lingkungan yang saling mempengaruhi, misalnya ada sistem kerjasama sosial yang serasi<sup>86</sup>.

Dalam hal pengorganisasian terdapat lima tahapan penting dalam proses pengorganisasian, yaitu<sup>87</sup>:

<sup>86</sup>Marno, *Op.Cit*, hlm.18

<sup>87</sup>Stoner, J.A.F. dan Wankel Charles, *Manajemen*, terj. Wilhelmus W. Bakowatun (Jakarta: Intermedia, 1986), hlm. 84





- 1) Merinci pekerjaan atau menentukan tugas-tugas yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan organisasi
- 2) Melakukan pembagaaian pekerjaan
- 3) Penyatuan pekerjaan, dalam arti melakukan pengelompokan tugas yang saling berkaitan, jika organisasi sudah membesar atau kompleks
- 4) Menetapkan mekanisme kerja untuk mengkoordinasikan pekerjaan dalam satu kesatuan yang harmonis
- 5) Melakukan monitoring dan mengambil langkah langkah penyesuaian untuk mempertahankan dan meningkatkan efektivitas.

### c. *Actuating* (Penggerakan )

Penggerakan merupakan salah satu fungsi manajemen yang terpenting, karena perencanaan dan pengorganiasian yang telah dibuat sedemikian rapi tidak akan mewujudkan output kongrit bila tidak ada tindakan yang berarti. Karena itu, banyak para ahli yang berpendapat bahwa penggerakan merupakan fungsi yang terpenting dalam manajemen

Penggerakan menurut Tery adalah usaha menggerakkan anggota kelompok sedemikian rupa sehingga mereka berkeinginan dan berusaha mencapai sasaran perubahan yang bersangkutan dan sasaran anggota perusahaan, karena para anggota itu ingin mencapai sasaran tersebut<sup>88</sup>.

<sup>88</sup>Mamo, *Op Cit*, hlm. 22

apakah rencana tersebut berjalan dengan baik dan seperti yang diharapkan, atau apakah ada hambatan sehingga perlu adanya solusi dan tindak lanjut yang dilakukan oleh pimpinan pondok. Dikaitkan dengan program peningkatan mutu pelayanan santri, pimpinan perlu menganalisis sejauh mana rencana peningkatan mutu pelayanan tersebut dilaksanakan, adakah yang perlu dibenahi dan ditindak lanjuti atau tidak.

Fungsi pengawasan merupakan suatu unsur manajemen untuk melihat apakah segala kegiatan yang akan dilaksanakan telah sesuai dengan rencana yang digariskan dan sekaligus untuk menentukan rencana kerja yang akan datang, oleh karena itu pengawasan merupakan kegiatan yang harus dilakukan oleh setiap pelaksana, terutama yang memegang jabatan pimpinan.

Tanpa pengawasan pimpinan tidak akan dapat mengetahui adanya penyimpangan-penyimpangan dari rencana yang telah digariskan dan juga tidak akan dapat menyusun rencana kerja yang lebih baik baik dari segi hasil pengalaman yang lalu.<sup>91</sup>

Dalam hal pengawasan ada beberapa unsur yang perlu diketahui dalam proses pengawasan antara lain adalah:

- 1) Adanya proses yang menetapkan pekerjaan yang telah dan akan dikerjakan
- 2) Merupakan alat menyuruh orang lain bekerja menuju sasaran sasaran yang akan dicapai
- 3) Memonitor, menilai dan mengoreksi pelaksanaan pekerjaan

<sup>91</sup>Warno, *op.cit*, hlm 23.



4) Menghindari dan memperbaiki kesalahan-kesalahan penyimpangan-penyimpangan atau penyalahgunaan

5) Mengukur tingkat efektivitas dan efesiensi kerja Proses pengendalian dapat dilakukan melalui tahapan-tahapan yang telah ditentukan berdasarkan perencanaan yang telah disusun sebelumnya.

Menurut Hasibuan proses pengawasan atau kontrol dilakukan melalui tahapan-tahapan sebagai berikut:

- 1) Menentukan standar atau dasar untuk melakukan control
- 2) Mengukur pelaksanaan kerja
- 3) Membandingkan pelaksanaan dengan standar dan menentukan deviasi-deviasi bila terjadi ada
- 4) Melakukan tindakan-tindakan perbaikan jika terdapat penyimpangan agar pelaksanaan dan tujuan sesuai dengan rencana<sup>92</sup>.

Dalam hal meningkatkan mutu pelayanan terhadap santri, pengawasan juga merupakan aspek yang tidak kalah pentingnya dengan aspek perencanaan, pengorganisasian, dan pelaksanaan, karena tanpa adanya pengawasan aspek perencanaan, pengorganisasian, dan pelaksanaan tidak akan bisa di evaluasi.

Untuk mengawasi manajemen pesantren dalam meningkatkan mutu pelayanan kepada santri, bisa dilihat dari pelaksanaan program yang telah direncanakan sebelumnya. Sejuah mana program tersebut diawasi, apa saja yang menjadi factor

<sup>92</sup>*Ibid*, hlm.27





pendukung dan penghambatnya, serta dimintai tanggapan santri terhadap pelayanan yang ada, kemudian semua hal itu di evaluasi.

Evaluasi ini bisa berbetuk tertulis maupun wawancara langsung kepada santri, dengan adanya penilaian tersebut, mutu pelayanan yang dirasakan santri bisa langsung dipahami oleh pimpinan, sehingga hasil evaluasi ini bisa dijadikan acuan dan patokan untuk menyusun program berikutnya, dan menutupi apa yang menjadi kelemahan pesantren dalam meningkatkan mutu pelayanan santri.

Dari berbagai definisi tentang pendok pesantren, mutu dan manajemen maka manajemen mutu pesantren hendaknya dipahami sebagai suatu proses yang meliputi serangkaian tindakan, dimana unsur-unsur dan fungsi-fungsi manajemen dipekerjakan se-efisien dan se-efektif mungkin dengan bantuan orang lain yang bertujuan untuk mencapai goals dan sasaran yang telah ditentukan pesantren sesuai dengan kebutuhan dan kepuasan pelanggan serta berdasarkan atau melebihi standarkan yang telah ditetapkan mulai dari input, proses, sampai pada output pendidikan.

Adapun indicator efektifitas dan efesiensinya terletak pada pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen yang meliputi tahap perencanaan (planning), organisasi (organizing), pelaksanaan (actuating), dan pengawasan (controlling) terhadap tahap penerimaan (*input*), tahap proses, *out put*, dan *out come*-nya dengan didukung aspek komponen lainnya, seperti kepemimpinan, kurikulum, SDM, sarana prasarana, kesiswaan, dan sebagainya. Pada hakikatnya, setiap orang yang melakukan satu fungsi manajemen berarti ia juga melakukan fungsi-fungsi lainnya,

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis atau sumber lain yang telah dikutip sebagian atau seluruhnya tanpa mengantarkan atau menyebutkan sumbernya.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

seperti halnya fungsi pengawasan (controlling). Ketika pihak pesantren melakukan perencanaan pada tahap input maka fungsi pengawasan juga harus diikutsertakan, jika tidak maka kecenderungan munculnya masalah lebih besar dalam pelaksanaan tahap berikutnya. Logisnya, semua fungsi manajemen yang ada juga terdapat dalam setiap tahapan pelaksanaan proses manajemen sekolah yang dilakukan yang terdiri dari input, proses, output dan outcome.

Beberapa komponen tersebut merupakan content (isi) dari setiap fungsi manajemen pondok pesantren yang dijalankan. Setiap awal tahun, sekolah-sekolah mengadakan evaluasi terhadap program pendidikan yang telah dijalankan guna menyusun kembali program yang akan dilaksanakan pada tahun berikutnya.

Proses pengontrolan terhadap setiap tahap yang dilaksanakan, mulai dari pemasukan (input) hingga kualitas lulusan yang dihasilkan.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan mutu pendidikan madrasah menurut Minnah El Widdah, dkk sebagai berikut:<sup>93</sup>

#### 1) Kurikulum

Dalam aspek kurikulum ini memiliki peranan yang sangat penting dalam keberhasilan program peningkatan mutu madrasah. Hal ini tidak hanya berupa dokumen tertulis yang memuat sejumlah mata pelajaran yang diajarkan pada siswa, tetapi juga memuat rumusan tujuan-tujuan yang hendak dicapai dalam rangka mewujudkan visi dan misi madrasah. Selain itu dalam kurikulum juga

<sup>93</sup> Minnah El Widdah, dkk, *Kepemimpinan Berbasis Nilai dan Pengembangan Mutu Madrasah*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm 104-109





dirumuskan strategi/metode dan teknik-teknik pembelajaran, sumber-sumber, alat dan media yang dibutuhkan bahkan pendekatan penilaian terhadap keberhasilan pembelajaran tersebut.

## 2) Manajemen/Administrasi

Apabila dilihat dari sasarannya, administrasi pelayanan pendidikan dapat dibedakan menjadi pelayanan administrasi siswa, pelayanan administrasi personil, pelayanan administrasi kurikulum, dan pelayanan administrasi sarana dan prasarana madrasah. Kegiatan-kegiatan pelayanan ini pada dasarnya merupakan suatu sistem, dimana antara pelayanan yang satu dengan yang lain saling berhubungan dan saling mempengaruhi dan peningkatan mutu pelayanan administrasi ini tidak bisa dianggap remeh dalam upaya peningkatan mutu.

## 3) Organisasi Kelembagaan Madrasah

Faktor-faktor ini meliputi mulai dari kepemilikan akte pendirian/kelembagaan, memiliki hubungan kelembagaan dengan komite sekolah atau organisasi sejenis, struktur organisasi yang lengkap, struktur organisasi madrasah disusun sesuai dengan beban kerja dan kebutuhan.

## 4) Sarana dan Prasarana

Fasilitas dalam hal ini meliputi bangunan fisik madrasah, ruang kelas, perpustakaan dan laboratorium yang sangat penting bagi kelangsungan pembelajaran. Kelayakan fasilitas pesantren ini tidak bisa dilepaskan dari pertimbangan peningkatan mutu pesantren.





## 5) Sumber Belajar

Peranan sumber belajar sangat penting dalam kegiatan peningkatan mutu pesantren. Sumber belajar dalam hal ini, tidak hanya meliputi buku-buku pelajaran saja, akan tetapi juga meliputi sumber belajar manusia, uang, peralatan, bahan dan lingkungan yang dapat memberikan kontribusi bagi hasil belajar siswa. Dalam pengertian yang luas, sumber belajar juga mencakup alat dan media untuk dapat melaksanakan kegiatan-kegiatan pembelajaran yang efektif.

## 6) Guru

Kemampuan guru dan personil madrasah juga tidak kalah pentingnya dalam pencapaian mutu madrasah sesuai dengan yang diharapkan. Sebagai guru yang profesional, ia harus mampu melakukan tugas-tugas keguruan terutama dalam merencanakan, melaksanakan dan menilai keberhasilan pembelajaran. Selain itu guru juga dituntut harus memiliki kompetensi personil dan sosial yang relevan dengan profesinya sebagai tenaga edukatif.

## 7) Pembiayaan

Operasional kegiatan peningkatan mutu pesantren tidak bisa lepas dari dukungan faktor biaya. Karenanya pesantren sebagai suatu organisasi kependidikan harus mencari dana tambahan untuk mengembangkan program-program dalam rangka peningkatan mutu pesantren.

## 8) Siswa

Siswa merupakan salah satu faktor yang juga mempengaruhi mutu pesantren. Sebagai salah satu komponen input pada sistem madrasah, maka keadaan siswa

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



harus dipertimbangkan sedemikian rupa sehingga dapat diproses untuk meningkatkan kompetensinya. Sebagai individu tentunya setiap siswa memiliki perbedaan antara satu dengan yang lainnya. Perbedaan individu antar siswa ini sesuai dengan perbedaan latar belakangnya, harus dipertimbangkan dalam setiap proses pemberdayaan melalui kegiatan-kegiatan pembelajaran yang dilaksanakan.

#### 9) Partisipasi Masyarakat

Keberhasilan program peningkatan mutu pesantren tentunya juga didukung oleh partisipasi dari masyarakat. Dengan kata lain, peran serta dan partisipasi dari masyarakat ini meliputi dari keterlibatan orang tua siswa dalam menyusun program, keterlibatan dalam pelaksanaan peningkatan mutu pendidikan, juga sampai keterlibatan komite pesantren dalam meningkatkan efektivitas pembelajaran.

#### 10) Lingkungan Budaya Pesantren

Lingkungan dan budaya pesantren terhadap pencapaian tujuan bagi peningkatan mutu pendidikan, dalam hal ini ditandai dengan adanya program keamanan dengan prosedur dan jadwal tertentu, adanya program tazayun, ketertiban, disiplin dalam berpakaian, penyelenggaraan kelompok belajar seperti *bahsul masa'il*, penerapan budaya pesantren yang menjadi ciri khas pesantren yang bersangkutan.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor pendukung dalam meningkatkan mutu pendidikan meliputi kurikulum, administrasi/manajemen, organisasi kelembagaan pesantren, sarana dan prasarana,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





ketenagaan (guru dan karyawan), pembiayaan, siswa, partisipasi masyarakat serta lingkungan budaya pesantren.

Pesantren sebagai penyelenggara pendidikan dalam pelaksanaan tugasnya juga memiliki standarisasi pesantren yang bermutu sehingga mampu bersaing dalam memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggan. Beberapa indikator-indikator tersebut akan diuraikan di bawah ini:

- 1) **Konteks.** Pertimbangan terhadap konteks peningkatan mutu pendidikan meliputi aspek-aspek permintaan pendidikan, dukungan masyarakat terhadap pendidikan, kebijakan pemerintah, aspirasi masyarakat terhadap pendidikan, status sosial ekonomi masyarakat
- 2) **Input.** Dalam konteks ini, aspek-aspek yang dipertimbangkan dalam penyusunan indikator adalah yang berkenaan dengan visi, misi, tujuan, sasaran, sumber daya, siswa, kurikulum dan lain sebagainya
- 3) **Proses.** Aspek-aspek yang dipertimbangkan dalam komponen ini adalah proses pengambilan keputusan, proses pengelolaan program, proses pembelajaran, proses penilaian
- 4) **Output.** Hasil nyata dari pelaksanaan program peningkatan mutu pendidikan adalah berupa prestasi akademik dan prestasi non akademik
- 5) **Outcome.** Aspek yang dipertimbangkan dalam penyusunan indikator ini adalah manfaat jangka panjang dari kegiatan peningkatan mutu pendidikan, antara lain pendidikan lanjut, pengembangan karier, kesempatan untuk berkembang

1. Dengan mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





- b. Pimpinan memberikan informasi kepada bawahan tentang program yang akan dilaksanakan
  - c. Pimpinan berkomunikasi dengan penerima layanan
  - d. Pimpinan mengambil keputusan berkaitan dengan peningkatan mutu layanan
3. *Actuating* (menggerakkan)
- a. Pimpinan melaksanakan visi dan misi pesantren
  - b. Pimpinan melaksanakan kebijakan yang berorientasi pada peningkatan mutu pelayanan
  - c. Pimpinan melaksanakan program peningkatan mutu pelayanan
  - d. Pimpinan melaksanakan kegiatan yang telah dijadwalkan
4. *Controlling* (Pengawasan)
- a. Pimpinan melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan Visi Misi
  - b. Pimpinan melakukan pengawasan kebijakan peningkatan mutu pelayanan
  - c. Pimpinan melakukan pengawasan program peningkatan mutu pelayanan
  - d. Pimpinan melakukan pengawasan kegiatan yang telah dijadwalkan
  - e. Pimpinan melakukan evaluasi terhadap program yang sudah direncanakan
  - f. Pimpinan melakukan tindak lanjut terhadap kegiatan yang terkendala

### C. Penelitian yang Relevan

Kajian penelitian yang relevan merupakan diskripsi hubungan antara masalah yang diteliti dengan kerangka teoritik yang dipakai serta hubungan dengan penelitian terdahulu yang relevan. Pada dasarnya urgensi kajian penelitian adalah sebagai bahan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip sumbernya.  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
Optimik UN Suska Riau  
Universitas Islam Sultanarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Peningkatan Mutu Akademik meliputi : 1) Peningkatan SDM Dosen dan Karyawan; 2) Peningkatan Mutu Perpustakaan; 3). Menyusun konstruksi keilmuan dan profil lulusan berlandaskan nilai-nilai pesantren; 4) Mengintegrasikan pembelajaran Kampus dengan Pesantren; 5). Peningkatan mutu layanan akademik dengan memaksimalkan teknologi informasi (Website, Siakad, Spmb Online, E-digilib, dan E-Journal)

b. Peningkatan Sarana Prasarana Pembelajaran

c. Peningkatan Mutu Kerjasama

d. Peningkatan Mutu Lembaga Usaha dan Bisnis

e. Peningkatan Mutu Akreditasi

f. Peningkatan Mutu Peran Alumni

2. Penelitian yang disusun oleh Mashadi Mahasiswa Program Pascasarjana Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Surakarta tahun 2015 dengan judul “Manajemen Kurikulum Pondok Pesantren Salaf dalam Meningkatkan Mutu Santri di Pondok Pesantren Salaf Muhtadi’in Lirboyo Mojoroto Kota Kediri Jawa Timur 2014”. Hasil penelitian tersebut yaitu : Pertama, Manajemen kurikulum pondok pesantren Hidayatul Muhtadi’in Lirboyo Kota Kediri berpusat kepada sebuah badan yang membawahi seluruh lembaga di pondok pesantren. Badan pembina kesejahteraan pondok pesantren lirboyo (BPK-P2L) beranggotakan seluruh duriyah (keluarga besar KH Abdul Karim). Kedua, Peningkatan mutu yang dilakukan pondok pesantren Hidayatul Muhtadi’in melalui tiga kategori yaitu: peningkatan mutu manajemen, peningkatan mutu dalam proses dan peningkatan





mutu bagi hasil output. Ketiga, Peran KH Idris Maruqi dalam peningkatan mutu di pondok pesantren Hidayatul Mubtadi'in Lirboyo Kota Kediri sangatlah aktif, baik KH. Idris Maruqi sebagaipendidik maupun KH Idris Maruqi sebagai manajer dipondok pesantren Hidayatul Mubtadi'in yaitu melalui dua cara yaitu kyai melalui organisasi dan melalui individu sebagai pengasuh.

3. Penelitian yang ditulis oleh Siti Nur Aini Hamzah Program Pascasarjana Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dengan judul "Manajemen Pondok Pesantren dalam Mengembangkan Kewirausahaan Berbasis Agrobisnis (Studi Multi-Kasus di Pondok Pesantren Al-Mukmin Mandiri Sidoarjo dan Pondok Pesantren Nurul Karomah Pemekasan Madura)". Hasil penelitian : Pondok Pesantren Al-Mukmin Sidoarjo dan Pondok Pesantren Nurul Karomah Pemekasan, mengoperasikan pola manajemen yang hamper sama. Kiyai di Pondok ini mendelegasikan sebagian kewenanganya kepada orang-orang yang ditunjuk dan diberi kewenangan untuk mengelola usaha yang dinaungi oleh Pondok Pesantren. Perbedaanya hanya pada aspek kematangan usaha yang dijalani. Sumber Daya Manusia yang dimiliki Pondok Pesantren Mandiri lebih baik. Oleh karena, akses untuk mencari pakar di bidang tata kelola agrobisnis lebih memadai dibandingkan yang ada di Pamekasan. Dalam bahasa yang lebih sederhana yakni, antara tata kelola Pondok Pesantren yang tradisional dan modern.

4. Jurnal Sosial dan Budaya Keislaman (Vol. 23 No. 2, Desember 2015) yang ditulis oleh Siswanto, dengan judul "**Desain Mutu Pendidikan Pesantren**". Mutu

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



pendidikan pesantren meliputi mutu input, proses, output, dan outcome. Pendidikan pesantren perlu didesain sedemikian rupa agar dapat memenuhi tuntutan masyarakat yang menaruh harapan besar terhadap pesantren. Sustainability kebermutuan pendidikan pesantren ditentukan oleh adanya suatu komitmen dan harapan semua pengelola pendidikan untuk menghasilkan pendidikan yang bermutu. Pendidikan pesantren dituntut untuk menerapkan manajemen mutu yang mampu menghasilkan pendekatan yang integratif dan koheren dengan berlandaskan komitmen dan kemauan baik dari seluruh komponen pesantren. Dan yang tak kalah penting adalah nilai-nilai kepesantrenan yang diaktualisasikan secara integral dalam seluruh proses pelaksanaan manajemen mutu pendidikan. Nilai-nilai tersebut diterjemahkan dalam perilaku manajemen pesantren dan membangunkan komitmen mereka untuk mewujudkan pendidikan yang bermutu. Dengan demikian, pesantren akan eksis sebagai lembaga pendidikan Islam yang mempunyai misi mencetak insan-insan unggul.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam tesis ini adalah penelitian lapangan (field research) yang bersifat kualitatif. Dalam penelitian ini, peneliti mencoba untuk melihat, menganalisis, memotret, dan mengkonstruksi situasi sosial yang terdapat di Pondok Pesantren Nurul Islam Kampung Baru Gunung Toar berkaitan dengan Manajemen Pondok Pesantren Nurul Islaam dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Santri agar menjadi lebih jelas dan bermakna.

#### B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Pondok Pesantren Nurul Islam yang terletak di Desa Kampung Baru Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau. Waktu penelitian dilaksanakan dari bulan Desember 2018 sampai Juni 2019

#### C. Subyek dan Objek Penelitian

Subyek penelitian dalam penelitian ini adalah pimpinan pesantren, kepala madrasah, dan pengasuh Pondok Pesantren Nurul Islam. Sedangkan yang menjadi objek penelitian adalah manajemen Pondok Pesantren dalam meningkatkan mutu pelayanan santri di Pondok Pesantren Nurul Islam

#### D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

##### 1. Observasi



Teknik Observasi peneliti gunakan untuk mengetahui gejala awal pada studi pendahuluan di Pondok Pesantren Nurul Islam yang penulis paparkan di latar belakang. Teknik observasi ini digunakan penulis dalam rangka mengamati lingkungan Pondok Pesantren, ketersediaan sarana dan prasarana yang ada di Pondok Pesantren Nurul Islam dalam rangka untuk meningkatkan mutu pelayanan santri

## 2. Wawancara

Wawancara ini dilakukan untuk mengumpulkan data melalui informasi dari pihak terkait dan terlibat dalam manajemen pelayanan di Pondok Pesantren Nurul Islam yang berkaitan dengan strategi peningkatan mutu pelayanan, faktor pendukung dan penghambat dalam peningkatan mutu pelayanan dan solusi yang diambil dalam mengatasi hambatan-hambatan tersebut. Wawancara dilakukan kepada Pimpinan dan Pengasuh di Pondok Pesantren Nurul Islam

## 3. Dokumentasi

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang bersipat dokumen untuk melihat berbagai arsip dan catatan – catatan yang ada relevansinya dengan penulisan tesis ini, seperti profil pondok, rencana strategis dan program kegiatan Pondok Pesantren Nurul Islam, arsip proposal kegiatan dan pengadaan fasilitas Pondok Pesantren Nurul Islam, data siswa, guru, data sarana prasarana, data staf dan pegawai, kalender pendidikan dan sebagainya.





## E. Teknik Analisis Data

Analisis data yang dipergunakan dalam penelitian kualitatif ini adalah dengan mengikuti langkah-langkah yang diungkapkan oleh Miles dan Huberman sebagaimana dikutip dari Sugiono, yaitu data *reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*.

Data yang di dapat dari wawancara, observasi dan dokumentasi dari Pondok Pesantren Nurul Islam dianalisa terlebih dahulu, agar dapat diketahui maknanya, dengan cara menyusun data, dan penarikan kesimpulan, selama dan sesudah pengumpulan data, analisis ini berlangsung yang secara sekuler dan dilakukan selama penelitian sejak awal penelitian, penelitian sudah memulai pencarian arti pola-pola dan tingkahl aku aktor, penjelasan-penjelasan, konfirmasi yang mungkin terjadi, alurkausal dan mencatat keteraturan.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**BAB V**

**PENUTUP**

### A. Kesimpulan

Dari penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa manajemen yang dilakukan oleh pimpinan Pondok Pesantren Nurul Islam dalam meningkatkan mutu pelayanan santri setelah melakukan penelitian dan melakukan analisis data penelitian, maka ada dua kesimpulan yang bisa diambil dalam penelitian ini, yaitu :

Manajemen Pondok pesantren Nurul Islam Kampung Baru dalam meningkatkan mutu pelayanan santri dilaksanakan dengan menerapkan fungsi-fungsi manajemen, yaitu :

- a. *Planing* sudah dilakukan dengan cukup baik, yang meliputi: perumusan jenis pelayanan dan perumusan rencana strategis. Adapun dalam konsep mutu, sudah baik dengan indikator: *Tangibles*, *Relibility*, dan *Responsiveness*.
- b. *Organizing* sudah dilakukan dengan cukup baik, yang meliputi: pembentukan struktur, pembagian tugas dan delegasi kewenangan. adapun dalam konsep mutu sudah cukup baik dengan indikator: *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Assurance*.
- c. *Actuating* sudah dilakukan dengan baik, yang meliputi: mengoptimalkan pelayanan dengan peningkatan profesional guru, penyediaan sarana dan prasarana yang memadai, penataan lingkungan, dan sikap pemberi layanan





yang baik. Adapun konsep mutu sudah baik dengan indikator: *Tangibles, Reliability, Responsiveness, dan Assurance*.

a. *Controlling* sudah dilakukan dengan cukup baik, yang dilakukan dengan cara berkala, tergantung kebutuhan dan evaluasi. Adapun konsep mutu sudah baik dengan indikator: *Empathy, Tangibles, Reliability, Responsiveness, dan Assurance*.

2. Faktor pendukung dan penghambat dalam meningkatkan manajemen mutu pelayanan santri

- a. Faktor pendukung seperti: kerja sama dengan wali murid dan tenaga pendidik yang profesional
- b. Faktor penghambat, yaitu : kurangnya kekompakan para pimpinan, pembiayaan dan sarana pendidikan

## B. Implikasi temuan penelitian

Dari pelaksanaan manajemen peningkatan kualitas pelayanan di Pondok Pesantren Nurul Islam, ada hal baru yang penulis temukan terkait perencanaan dan pengorganisasian dalam meningkatkan mutu layanan. Dari data yang diperoleh menunjukkan bahwa perencanaan program pembinaan dilakukan dengan musyawarah yang mengedepankan penilaian kebutuhan atau mengetahui harapan dari pelanggan, dan pengorganisasian dilakukan dengan penjalinan kerja sama dengan wali santri.

Adapun untuk pengertian pelayanan berkualitas bisa dilihat dari beberapa segi, yaitu: secara proses dan output, dan kesesuaian dengan harapan pelanggan.

Fakta ini menunjukan bahwa untuk pengukuran mutu pelayanan di pondok pesantren, bisa dilakukan dengan tiga hal berikut :

1. Proses yang dilaksanakan menerapkan prinsip layanan bermutu
2. Output yang dihasilkan memiliki keterampilan, prestasi santri dan akhlak mulia santri
3. Kesesuaian dengan harapan pelanggan yang ditunjukan dengan kepuasan pelanggan

## Chick's Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis temukan sebagaimana dijelaskan di

atas. Terkait dengan masalah pendanaan yang belum mencukupi pembangunan

asrama dan pembelian tanah, disarankan agar melakukan upaya dengan ini

disarankan kepada Pondok Pesantren Nurul Islam agar :

1. Menggali sumber-sumber keuangan non konvensional supaya bisa merencanakan dan mengembangkan program yang lebih baik.
2. Manfaatkan lahan pertanian yang kosong dengan lebih efektif sehingga menambah income untuk Pondok Pesantren Nurul Islam,
3. Perkuat jalinan kekeluargaan alumni sehingga bisa diarahkan untuk menjadi donatur tetap
4. Membuat proposal untuk pembelian lahan dan membangun asrama, ajukan kepada pemerintah daerah





## DAFTAR PUSTAKA

Aan Komariah dkk, *Manajemen Pendidikan*, (Bandung : Alfabeta. 2010)

Abdul Hadis, *Manajemen Muru Pendidikan*, Cet I (Bandung : Alfabeta, 2010)

Abdul Hadis dan Nurhayati, *Manajemen Mutu Pendidikan*, (Bandung : Alfabeta, 2010)

Abuddin Nata, *Manajemen Pendidikan*, (Jakarta, Prenada Media Group, 2010)

Ahmad Khorri, "*Manajemen Pesantren sebagai Khazanah Tonggak Keberhasilan Pendidikan Islam*", *Manageria: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* Volume 2, Nomor 1, Mei 2017/1438

Achmad Muchaddam Fanham, *Pendidikan Pesantren : Pola Pengasuhan, pembentukan Karakter dan perlindungan anak*, (Jakarta : P3DI Setjen DPR RI dan Azza Grafika, 2015), hlm.

Ahmad Muhakamurrohman, "*Pesantren :Santri, Kiai, dan Tradisi*", *Jurnal Kebudayaan Islam* Vol. 12, No. 2, Juli - Desember 2014

Achmad Patoni, *Meniti Jalan Pendidikan Islam*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar,2003)

Agus Fakhruddin, "*Prinsip-prinsip Manajemen Pendidikan Islam dalam Konteks Persekolahan*", *Jurnal Pendidikan Islam Ta'lim* Vol 9 No 2 2011

Ahmad Janan Asifudin, "*Manajemen Pendidikan untuk Pondok Pesantren*", *Manageria: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* Volume 1, Nomor 2, November 2016

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Ahmad Muhakamurrohman, *"Pesantren : Santri, Kiai, dan Tradisi"* Jurnal Kebudayaan Islam Vol. 12, No. 2, Juli - Desember 2014

Ali Mulyawan dan Iwan Sidharta, *"Determinan Kualitas Layanan Akademik di STMIK Mardira Indonesia Bandung"*, Computech dan Bisnis, 1 juni 2014

Aminatuz Zahroh, *"Pengambilan Keputusan di Pesantren"*, Jurnal Tarbiyatuna: Jurnal Pendidikan Islam Volume 12, Nomor 1, Februari 2019, *ai Khazanah Tonggak Keberhasilan Pendidikan Islam*, Manageria: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam Volume 2, Nomor 1, Mei 2017/1438

A.W. Widjaya, *Perencanaan sebagai Fungsi Manajemen*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1995)

Badrudin, *Dasar-dasar Manajemen*, (Bandung: Alfabeta, 2017)

Budiman Rusli, *Kebijakan Publik Membangun Pelayanan Publik Yang Responsif*, (Bandung: Hakim, 2003)

Engkoswara dan Aan Komariah, *Administrasi Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2010)

Departemen Pendidikan Nasional, *Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah*, (Jakarta : Depdiknas. 2000)

Deden Makbulloh, *Manajemen Mutu Pendidikan Islam*, (Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2011)

Djoko Hartono, *Pengembangan Manajemen Pondok Pesantren di Era Globalisasi: Menyiapkan Pondok Pesantren Go Intrenasional*, (Surabaya: Ponpes Jagad Alimussirry, 2012)

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Tony Wijaya, *Manajemen Kualitas Jasa: Desain Servqual, QFD, dan Kano*, Edisi Kedua, (Jakarta: Indeks, 2018)

2. Usman, Husaini,. *Manajemen : Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2009)

3. Wibowo, *Manajemen Kinerja* Edisi revisi IV (Jakarta: Rajawali Pers, 2014)

4. Wijaya D, *Pemasaran Jasa Pendidikan : Mengapa Sekolah Melakukan Marketing*, (Salemba Empat: Jakarta, 2012)

5. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
6. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





**Lampiran 1**

**PEDOMAN OBSERVASI**

*Manajemen Pondok Pesantren dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan terhadap Santri di Pondok Pesantren Nurul Islam Kampung Baru Kec. Gunung Toar Kab. Kuantan Singingi*

No	Aspek Yang Diamati	Ceklist	
		Ya	Tidak
1.	Pimpinan merumuskan visi dan misi Pesantren		
2.	Pimpinan melakukan penilaian kebutuhan santri dan orang tua		
3.	Pimpinan merumuskan program pesantren		
4.	Pimpinan menjelaskan kerangka kerja strategis kepada bawahan dalam pencapaian tujuan pesantren		
5.	Pimpinan memberikan arahan kepada guru dan staf untuk memberikan pelayanan yang baik kepada santri		
6.	Pimpinan melakukan komunikasi dengan bawahan dalam rangka peningkatan mutu pelayanan santri		
7.	Pimpinan mengadakan komunikasi dengan orang tua santri tentang kebutuhan santri		
8.	Pimpinan memberikan kesadaran kepada santri tentang pentingnya pendidikan		
9.	Pimpinan merumuskan program pesantren sesuai dengan kebutuhan masyarakat		

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang menyalin, mengutip sebagian atau seluruh karya tulis atau dengan cara lain, tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
  2. Dilarang mengutip hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  3. Dilarang mengutip untuk kepentingan komersial atau tujuan lain yang bersifat merugikan.
  4. Dilarang mengutip dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



10.	Pesantren membangun sarana dan prasarana		
11.	Pimpinan menggali sumber-sumber keuangan non-konvensional		
12.	Mengkondisikan lingkungan belajar yang nyaman		
13.	Mengkondisikan ruangan ibadah yang nyaman		
14.	Mengkondisikan kegiatan untuk kreatifitas santri		
15.	Memberikan pelayanan kepada masyarakat		
16.	Meningkatkan promosi pesantren		
17.	Mempublikasikan kualitas hasil pembelajaran kepada public		
18.	Menjalin kerja sama dengan orang tua santri		
19.	Membangun jaringan kerja dengan pihak-pihak lain		
20.	Berinteraksi dengan budaya lokal		

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Lampiran 2

PEDOMAN DOKUMENTASI

*Manajemen Pondok Pesantren dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan terhadap Santri di Pondok Pesantren Nurul Islam Kampung Baru Kec. Gunung Toar Kab. Kuantan Singingi*

No	Dokumen yang dibutuhkan	Jenis dokumen			Keterangan
		Arsip	Foto	Lainya	
1	Letak lokasi Pondok				
2	Kondisi geografis Pondok				
3	Sejarah Pondok				
4	Profil Pondok				
5	Struktur Organisasi Pondok				
6	Struktur kepengasuhan				
7	Dokumentasi kurikulum				
8	Rencana starategis Pondok				
9	Program kegiatan Santri di Pondok				
10	Data Guru				
11	Data Santri				
12	Data staf				
13	Sarana dan Prasarana				

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya atau sebagian dari pokok pikiran, kesimpulan, atau hasil penelitian tanpa seijin penulis, kecuali untuk keperluan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - Dilarang mengutip dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





### Lampiran 3

## PEDOMAN WAWANCARA

*Manajemen Pondok Pesantren dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan terhadap Santri di Pondok Pesantren Nurul Islam Kampung Baru Kec. Gunung Toar Kab. Kuantan Singingi*

### 1. Wawancara dengan Pimpinan

1. Apa visi dan misi Pondok Pesantren Nurul Islam?
2. Apa rencana strategis Pondok Pesantren Nurul Islam?
3. Apa saja yang termasuk kegiatan pelayanan santri di Pesantren?
4. Bagaimana perencanaan peningkatan mutu layanan santri di Pondok Pesantren Nurul Islam?
5. Siapa saja yang terlibat dalam pembuatan program? Adakah kerja sama dengan pihak lain?
6. Bagaimana pengorganisasian peningkatan mutu layanan santri di Pondok Pesantren Nurul Islam?
7. Adakah bapak memberikan pengarahan dan motivasi terhadap staf/bawahan untuk meningkatkan mutu pelayanan?
8. Bagaimana pelaksanaan pelayanan santri di Pondok Pesantren Nurul Islam?
9. Adakah bapak meminta tanggapan kepada orang tua dan santri terhadap pelayanan yang sudah diberikan?
10. Apa tanggapan orang tua dan santri?

1. Dilarang menyalin atau seluruhnya atau sebagian tanpa mengutip sumbernya.
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa menuliskan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

11. Keputusan seperti apa yang sudah bapak ambil dalam meningkatkan mutu layanan dan menanggapi keluhan penerima layanan?

12. Adakah bapak melakukan pengawasan terhadap program yang sudah ditetapkan?

13. Apa tindak lanjut terhadap program yang sudah bapak awasi?

14. Apakah ada hambatan dalam meningkatkan mutu layanan? Bila ada, apa yang menjadi hambatan itu? Dan apa solusi yang bapak lakukan?

15. Apa factor pendukung dalam menjalankan program peningkatan mutu layanan di Pondok Pesantren Nurul Islam?

#### II. Wawancara dengan Pengasuh

1. Berapa jumlah pengasuh di asrama?

2. Apa saja yang bidang pelayanan di asrama?

3. Apa saja pelayanan yang diterima santri?

4. Apakah pimpinan dan pengasuh cepat dalam menanggapi keluhan santri?

5. Apa prinsip pelayanan di Pondok Pesantren Nurul Islam?

6. Seberapa padat jadwal santri di asrama?

7. Apa tujuan umum dan khusus kegiatan tersebut?

8. Apa strateginya agar santri tidak merasa bosan?

9. Bagaimana bila ada santri yang tidak ikut kegiatan?

10. Bagaimana cara penyusunan program di Pondok pesantren Nurul Islam?

11. Apakah pimpinan melibatkan para pengasuh dalam penyusunan program?

12. adakah pimpinan menjelaskan program yang akan dilaksanakan?



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Apakah para guru dilibatkan dalam berbagai program di Pondok Pesantren Nurul Islam?
6. Apakah pimpinan mensosialisasikan program Pondok Pesantren Nurul Islam?
7. Apakah pimpinan melakukan pengawasan terhadap kegiatan pendidikan di Madrasah?



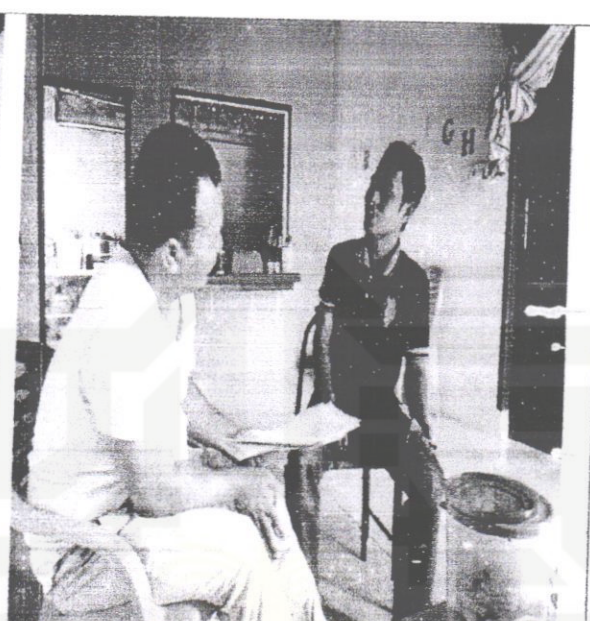
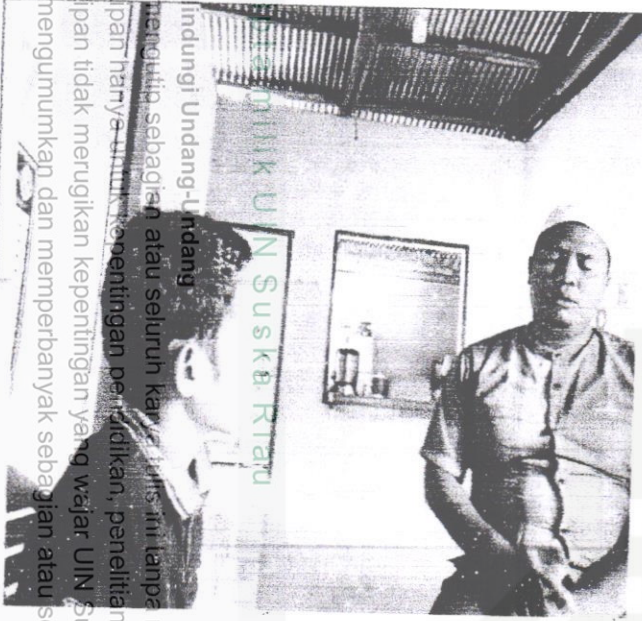
## Lampiran V

### Dokumentasi penelitian di Pondok Pesantren Nurul Islam

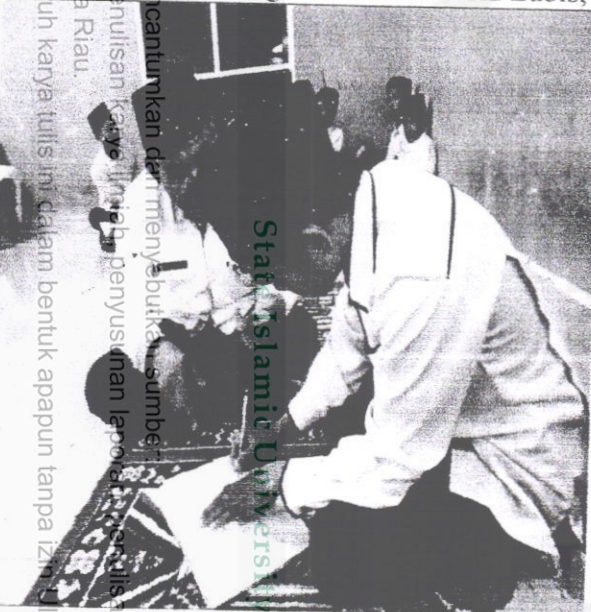
© Hak Cipta Ditangguhkan UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

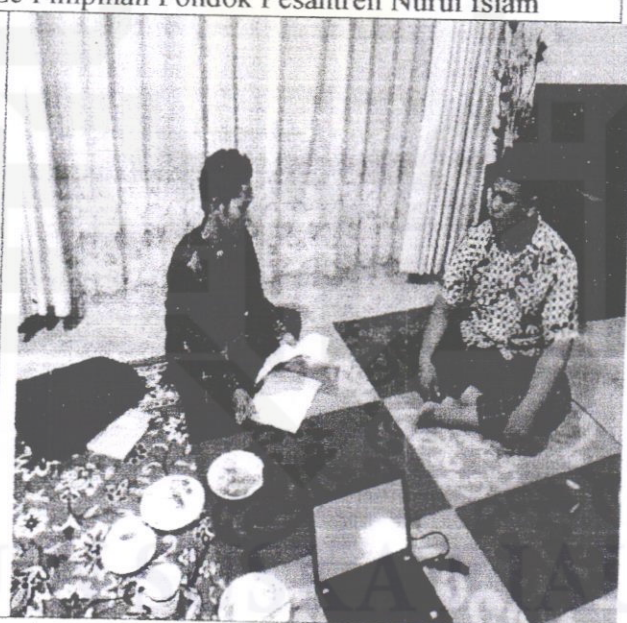
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip sumbernya.
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Wawancara dengan KH Aliul Aziz Lubis, Lc Pimpinan Pondok Pesantren Nurul Islam



Wawancara Ust. Termizi, S.HI Kepala MA



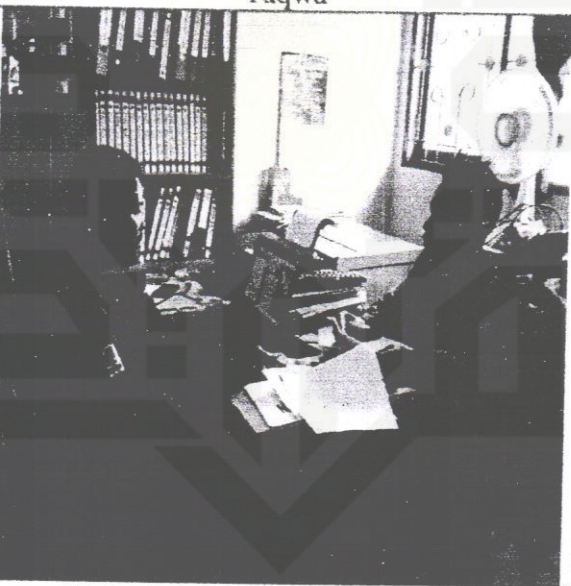
Wawancara dengan Ust. Marwan, S.Pd Kepala MTs

Statistik Islamik UIN Suska Riau

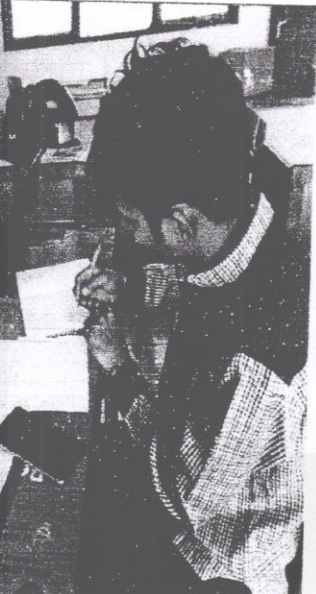




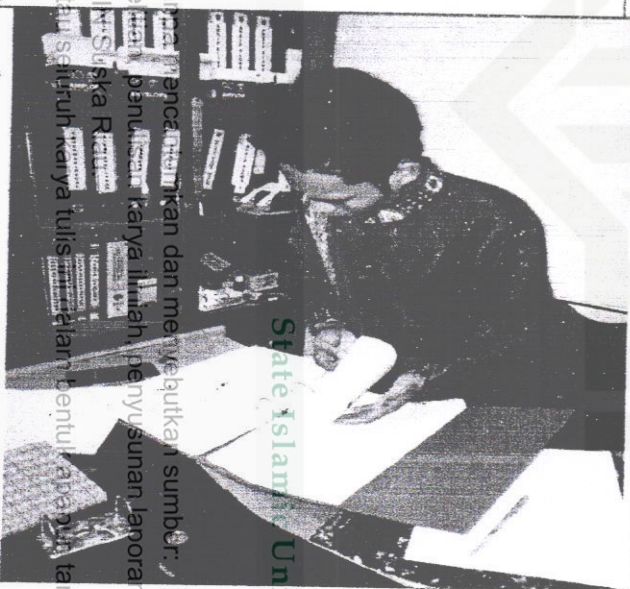
Wawancara dengan Ust. Syafri Andi  
Koordinator Bidang Pembinaan Iman dan  
Taqwa



Diskusi dengan Waka Kurikulum



Wawancara dengan Ketua Pengasuh/Pembina



Memeriksa Dokumen

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

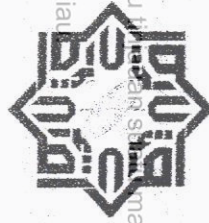
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

UIN SUSKA RIAU





UIN SUSKA RIAU



SULTAN SYARIF KASIM

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

## CERTIFICATE OF ACHIEVEMENT

This is to certify that

Name : Miki Sanjaya  
ID Number : 21691104769  
Date of Birth : August 5, 1992  
Sex : Male  
Test Form : Paper Based Test

Achieved the following scores on the

### English Proficiency Test

Listening Comprehension : 48  
Structure & Written Expressions : 48  
Reading Comprehension : 40  
Overall Score : 453

Expire Date : November 12, 2019



English Proficiency Test Certificate Provided by  
Language Development Center of State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau.  
The scores and information presented in this score report are approved.  
Address : Jl. KH. Alimad Dahlan No. 94 Pekanbaru 28128 PO BOX 1004  
HP. 0852 7144 0823 Fax. (0761) 858832  
Email : [info@pusat-bahasa.info](mailto:info@pusat-bahasa.info) Website : [pusat-bahasa.info](http://pusat-bahasa.info)



Head of Language Development Center  
Dr. H. M. Hasibuan, M. Ed- TESOL  
96510281997031001



# LANGUAGE DEVELOPMENT CENTER

STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF SULTAN SYARIF KASIM RIAU

مركز ترقية اللغة لجامعة سلطان شريف قاسم الاسلاميه الحكوميه

## SERTIFIKAT

ARABIC PROFICIENCY TEST

DIBERIKAN KEPADA

Miki Sanjaya

Nomor ID : 21691104769

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Tanggal Lahir : 05 Agustus 1992

بيان النتائج لاختبار اللغة العربيه لمعرفة الكفاءة اللغويه

53 : الاستماع

52 : القراءة

46 : القواعد

503 : النتيجة

Berlaku Hingga : 17 Mei 2020



Arabic Proficiency Test® Certificate Provided by  
Language Development Center of State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau.

The scores and information presented in this score report are approved.

Address : Jl. KH. Ahmad Dahlan No. 94 Pekanbaru 28128 PO BOX 1004 HP. 0852 7144 0823

Email : [info@pusat-bahasa.info](mailto:info@pusat-bahasa.info) Website : [pusat-bahasa.info](http://pusat-bahasa.info)





Dr. H. Khlafy Hasibuan, M. Ed- TESOL  
The Head of Language Development Center

KEMENTERIAN AGAMA RI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
PROGRAM PASCASARJANA  
كلية الدراسات العليا  
THE GRADUATE PROGRAMME

Alamat : Jl. K.H. Ahmad Dahlan No. 94 Pekanbaru 28129 P.O.BOX.1004  
Phone & Facs, (0761) 858832, Site : <http://uin-suska.ac.id> E-mail : [pps\\_uinsuskariau@gmail.com](mailto:pps_uinsuskariau@gmail.com)

UIN SUSKA RIAU

Sifat : Penting  
Lamp. : 1 berkas  
Hal : 1 (satu) lembar

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip sumbernya.  
2. Penggunaan lain dari karya tulis ini untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya tulis lain, harus mendapat izin tertulis dari UIN Suska Riau.  
3. Dilarang menjual atau menyebarkan karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kepada  
Yth. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau  
Pekanbaru

Dengan hormat,

Dalam rangka penulisan tesis, maka dimohon kesediaan Bapak/Ibu/Sau-dara untuk mengizinkan mahasiswa yang tersebut di bawah ini:

Nama	: Miki Sanjaya
NIM	: 21691104769
Program Pendidikan	: Magister (S2)
Program Studi	: Pendidikan Agama Islam
Konsentrasi	: Manajemen Pendidikan Islam
Semester	: IV (Empat)
Judul Disertasi	: Manajemen Pondok Pesantren dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Santri di Pondok Pesantren Nurul Islam Kampung Baru Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi

untuk menelusuri dan mengumpulkan data/informasi yang diperlukan dari Pondok Pesantren Nurul Islam kampung baru kab. kuantan singingi.

Demikianlah disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Pekanbaru, 17 Januari 2019

Direktur,



Prof. Dr. Afrizal M., MA  
19591015 198903 1 001



# PEMERINTAH PROVINSI RIAU

## DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau

Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 PEKANBARU

Email : [dpmptsp@riau.go.id](mailto:dpmptsp@riau.go.id)

### REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/18278

TENTANG

#### PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN TESIS



182010

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Direktur Program Pascasarjana UIN Suska Riau, Nomor : 172 Tanggal 17 Januari 2019**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

- |                      |   |  |
|----------------------|---|--|
| 1. Nama              | : | <b>MIKI SANJAYA</b>  |
| 2. NIM / KTP         | : | <b>21691104769</b>   |
| 3. Program Studi     | : | <b>PENDIDIKAN AGAMA ISLAM</b>  |
| 4. Konsentrasi       | : | <b>MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM</b>  |
| 5. Jenjang           | : | <b>S2</b>  |
| 6. Judul Penelitian  | : | <b>Manajemen Pondok Pesantren dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Santri di Pondok Pesantren Nurul Islam</b> |
| 7. Lokasi Penelitian | : | <b>PONDOK PESANTREN NURUL ISLAM KAMPUNG BARU KECAMATAN GUNUNG TOAR KABUPATEN KUANTAN SINGINGI</b>          |

ngan Ketentuan sebagai berikut:

Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan yang tidak ada hubungan dengan kegiatan ini.

Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini dibuat.

Demikian Rekomendasi ini diberikan agar dapat digunakan sebagaimana mestinya dan kepada pihak yang cait diharapkan untuk dapat memberikan kemudahan dan membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan ngumpulan Data ini dan terima kasih.

Dibuat di : Pekanbaru  
Pada Tanggal : 7 Februari 2019



Ditandatangani Secara Elektronik Oleh:  
**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
PROVINSI RIAU**

**EVAREFITA, S.E., M.Si**  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19720628 199703 2 004

ibusan :

mpaikan Kepada Yth :

Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru

Bupati Kuantan Singingi

Up. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Telukkuantan

Direktur Program Pascasarjana UIN Suska Riau di Pekanbaru

Yang Bersangkutan



# PEMERINTAH KABUPATEN KUANTAN SINGINGI

DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DAN TENAGA KERJA

KOMPLEK PERKANTORAN PEMERINTAH KABUPATEN KUANTAN SINGINGI

Telepon (0760) 2524242 Fax (0760) 2524242 Kode Pos 29562

Email : dpmptsptk@kuansing.go.id, Website : <https://dpmptsptk.kuansing.go.id>

TELUK KUANTAN

## REKOMENDASI

Nomor : 071/DPMPTSPTK-PTSP/2019/112

Tentang

### PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN TESIS

Kepala Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi, setelah membaca Surat Rekomendasi dari DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI RIAU Nomor:503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/18278 Tanggal 7 FEBRUARI 2019.

Dengan ini memberikan Rekomendasi kepada :

Nama : MIKI SANJAYA  
NIM : 21691104769  
Jurusan : PENDIDIKAN AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN ) SULTAN SYARIF KASIM  
RIAU  
Jenjang Pendidikan : S2  
Alamat : PEKANBARU  
Judul Penelitian : "MANAJEMEN PONDOK PESANTREN DALAM  
MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN SANTRI DI PONDOK  
PESENTREN NURUL ISLAM"  
Untuk melakukan Penelitian di : PONDOK PESANTREN NURUL ISLAM KAMPUNG BARU KEC  
GUNUNG TOAR KAB KUANTAN SINGINGI

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan yang tidak ada hubungannya dengan kegiatan riset / pra riset dan pengumpulan data ini.
2. Pelaksanaan kegiatan riset / pra riset dan pengumpulan data ini berlangsung selama 3 (tiga) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini dibuat.
3. Hasil riset / pra riset dan pengumpulan data dilaporkan kepada Bupati Kuantan Singingi melalui Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Kuantan Singingi.

Demikian rekomendasi ini diberikan agar digunakan sebagaimana mestinya, dan kepada pihak yang terkait diharapkan untuk dapat memberikan kemudahan dan membantu kelancaran kegiatan riset / pra riset ini, dan terima kasih.

Dikeluarkan di : Teluk Kuantan

Pada Tanggal : 19 Maret 2019

Ditandatangani Secara Elektronik oleh :

Kepala Dinas Penanaman Modal  
Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja  
Kabupaten Kuantan Singingi,

Drs. LINSKAR  
Pembina Utama Muda  
NIP 19650717 199203 1 007



Tembusan : disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Kuantan Singingi di Teluk Kuantan;
2. Instansi terkait;
3. Arsip.





KARTU KONTROL MENGIKUTI SEMINAR TESIS/DISERTASI  
PROGRAM PASCASARJANA UIN SULTAN SYARIF KASIM RIAU

Miri Janyaya

21691104769

Pascasarjana

PAI

MPI

GRAM  
DI  
SENTRASI

TGL/HARI	JUDUL TESIS/DISERTASI	PARAF SEKRETARIS	KETERANGAN
22/01-2019	Peran Ryakhi Abdurrahman Rasyid dalam Pengembangan Pendidikan Islam di MNTIL		Haxaf
	Implementari Manajemen KIB pada Anak Berkebutuhan Khusus (ABK) di SLB N 033 Tembilahan Cakati kasus terhadap Tunagrahita)		Gusmeri Nengih
	Manajemen pendidikan Inklusi pada ABK di Sekolah Inklusi SDN 013 Tembilahan Kota Kecamatan Tembilahan		Nur Hasyarah Muhammad Ridwan
	Implementari Kebijakan Kepemimpinan Pondok Pesantren dalam pengembangan Pendidikan Non formal di Pesantren Al-baqiyatus Sa'diyah Tembilahan		Muhammad Ridwan

Pekanbaru, \_\_\_\_\_ 20..  
Direktur

Prof. Dr. Afrizal, M., MA  
NIP. 19591015 198903 1001

Kartu ini dibawa setiap mengikuti seminar  
mahasiswa wajib menghadiri minimal 10 kali seminar sebelum menjadi peserta seminar



## BIODATA PENULIS

Nama : Miki Sanjaya  
 Tempat/Tgl. Lahir : Teluk Beringin, 05 Agustus 1992  
 Pekerjaan : Wiraswasta  
 Alamat Rumah : RT 003 RW 003 Desa Teluk Beringin  
 Kecamatan Gunung Toar  
 No Telp/HP : 0822 84931240  
 Nama Orang Tua : Insan  
 Yurdawati  
 Nama Istri : Iga Mawarni  
 Nama Anak : Nauratul Ula Al-Maghfirah

## RIWAYAT PENDIDIKAN:

SDN 001 Teluk Beringin : 1998 Lulus Tahun 2004  
 MTs Nurul Islam Kampung Baru : 2004 Lulus Tahun 2007  
 MA Nurul Islam Kampung Baru : 2007 Lulus Tahun 2010  
 UIN Sultan Syarif Kasim Riau : 2010 Lulus Tahun 2015

## RIWAYAT PEKERJAAN

a. Mengajar di MI Mi'rajul 'Ulum Teluk Beringin Kec. Gunung Toar tahun 2016  
 b. Mengajar di MTs Ponpes Nurul Islam Kampung Baru Gunung Toar tahun 2017  
 c. PAH Non PNS Kuantan Singingi tahun 2017

## PENGALAMAN ORGANISASI

1. Ketua OSIS Ponpes Nurul Islam Tahun 2008  
 2. Ketua Kelompok Tani Pemuda Teluk Beringin Tahun 2008  
 3. Anggota Bidang Dakwah PERTI Kuansing Tahun 2017

## KARYA ILMIAH

1. Skripsi

1. Hak Cipta dan Hak Moral UIN Suska Riau
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.